

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LAINÉ DE CASSIA FERNANDES DIAS

**USO DA INFORMAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES SOCIAIS NA
ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA:
UM ESTUDO NA DELEGACIA DA MULHER DE CURITIBA**

CURITIBA
2013

LAINÉ DE CASSIA FERNANDES DIAS

**USO DA INFORMAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DE INDICADORES SOCIAIS NA
ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA:**

UM ESTUDO NA DELEGACIA DA MULHER DE CURITIBA

Trabalho de conclusão de curso apresentado
como critério de avaliação à disciplina de Pesquisa
em Informação, do Curso de Gestão da
Informação, do Departamento de Ciência e Gestão
da Informação, do Setor de Ciências Sociais
Aplicadas da Universidade Federal do Paraná

Orientadora: Profa. Dra. Denise Fukumi Tsunoda

**CURITIBA
2013**

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que participaram indireta ou diretamente deste projeto.

Ao meu marido Manoel e meus filhos Ester e Manoel Rigel, que me apoiaram durante este período, entendendo minha ausência em alguns momentos.

A minha mãe e irmãs que apoiaram minha decisão de voltar ao ambiente acadêmico.

Aos amigos que conquistei durante estes anos, principalmente a Josiete, pelo companheirismo e apoio nos momentos alegres e tristes.

Aos meus superiores que permitiram a dedicação para esta graduação.

Agradeço a prof.^a Denise, pela orientação, dedicação e paciência.

Enfim a todos que me deram apoio por que deles tirei a força e a todos que não me deram apoio por deles tirei a motivação e principalmente a Deus que com sabedoria permitiu que eu chegasse até aqui.

Muito Obrigada!

RESUMO

A informação é hoje um insumo importante para as organizações na tomada de decisão, tanto a informação interna quanto a externa. A área da Segurança Pública é geradora de informação por meio do preenchimento dos boletins de ocorrências pelas polícias civil e militar e atendimentos em delegacias. Estas informações podem ser utilizadas para compor estatísticas que possibilitam a criação de, por exemplo, indicadores sociais e mapas do crime. Os indicadores sociais criam um retrato da realidade da sociedade, indicando, aproximando e traduzindo em termos estatísticos as dimensões sociais previamente definidas pelo poder público como as áreas de saúde, educação e segurança. Para a Segurança Pública os indicadores sociais auxiliam na elaboração de ações no combate à criminalidade permitindo que a sociedade sinta-se mais segura. Esta pesquisa propõe ações direcionadas ao combate de violência doméstica por meio da análise dos crimes cometidos contra a mulher com as informações geradas nas delegacias de Curitiba. Quanto à caracterização com relação aos procedimentos, esta pesquisa segue os procedimentos de pesquisa bibliográfica como parte teórica do trabalho com a caracterização de conceitos sobre informação, indicadores sociais, segurança pública, e levantamento com o uso de métodos que buscam e analisam dados sociais e econômicos por meio das informações coletadas nos Boletins de Ocorrência da Delegacia da Mulher de Curitiba. As fontes de dados utilizadas para a elaboração dos indicadores foram planilhas elaboradas por funcionários da delegacia, no período de agosto de 2012 a dezembro de 2012, com base em dados contidos nos boletins de ocorrências. Como resultado, foram elaboradas novas planilhas e gráficos que demonstram a situação da mulher em relação à violência doméstica. A análise final demonstra que é necessário criar procedimentos para as coletas de dados, e sensibilizar as autoridades para a real importância da informação para a área de segurança pública.

Palavras-chave: indicadores, segurança pública, delegacia da mulher, políticas públicas.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Modelo de informação	16
Figura 2: As necessidades e estoque de informação	17
Figura 3: Árvore de decisão para avaliação de alternativas	24
Figura 4: Árvore de decisões e respectivas probabilidades.....	25
Figura 5: Exemplos de características de indicadores: confiabilidade.....	39
Figura 6: Exemplos de características de indicadores: sensibilidade	40
Figura 7: Exemplos de características de indicadores: periodicidade	40
Figura 8: Do conceito de interesse programático aos indicadores sociais	42
Gráfico 1: Média das idades das vítimas	55
Gráfico 2: Gráfico estado civil	57
Gráfico 3: Gráfico tipo de crime – natureza do boletim.....	58
Gráfico 4: Gráfico de escolaridade	60
Gráfico 5: Gráfico do indicador renda	61
Gráfico 6: Gráfico do indicador de uso de substâncias tóxicas	63
Quadro 1: Bases de dados	32
Quadro 2: Exemplos de indicadores.....	41
Quadro 3: Instituições de pesquisa	45
Tabela 1: Estado civil das vítimas, em porcentagem.	56
Tabela 2: Tipo de crime – natureza do boletim em porcentagem	58
Tabela 3: Escolaridade em porcentagem.....	59
Tabela 4: Indicador renda	61
Tabela 5: Indicador de uso de substâncias tóxicas.....	62

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
1.1	Problema.....	8
1.2	Justificativa	9
1.3	Objetivos	9
1.4	Estrutura do documento.....	10
2	METODOLOGIA.....	11
2.1	Caracterização da pesquisa.....	11
2.2	Materiais e métodos.....	11
2.3	Delimitação da pesquisa	14
3	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
3.1	Informação.....	15
3.1.1	Necessidade da informação	17
3.1.2	Demanda de informação	18
3.1.3	Uso da informação	19
3.1.4	Uso da informação na tomada de decisão	21
3.2	Segurança pública	25
3.3	Crime	26
3.4	Lei Maria da Penha.....	28
3.5	Fontes de informação de segurança pública e justiça criminal no Brasil	29
3.6	Descrição das bases de dados	32
3.7	Tecnologia da informação	33
3.8	Tecnologia da informação na segurança pública	35
3.9	Estatística	36
3.9.1	Aplicações da estatística	36
3.9.2	Estatística como instrumento para Gestão Pública	37
3.10	Indicadores sociais	38
3.10.1	Taxonomia dos indicadores	41
3.10.2	Indicadores e os diagnósticos sócio econômicos	43
3.10.3	Necessidade dos indicadores para a gestão	45
3.11	Políticas Públicas.....	46
3.11.1	Indicadores na elaboração do diagnóstico	47
3.11.2	Indicadores na Formulação de Programas.....	48
3.11.3	Indicadores na implementação e monitoramento	48

3.11.4	Indicadores na avaliação de resultados e impacto	48
3.11.5	Atores das políticas públicas	50
4	ESTUDO NA DELEGACIA DA MULHER DE CURITIBA	51
4.1	Delegacia da Mulher	51
4.2	Elaboração boletim de ocorrências	52
4.3	Criação e análise dos indicadores	54
4.3.1	Indicador de condição da mulher em relação à violência	55
4.3.1.1	Estado civil	55
4.3.1.2	Tipo de crime	57
4.3.2	Indicador de perfil socioeconômico	59
4.3.2.1	Escolaridade	59
4.3.2.2	Renda	60
4.3.3	Indicador de perfil psicológico do autor	62
4.3.3.1	Substancias tóxicas	62
4.4	Proposta de políticas públicas a partir do diagnóstico	63
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
	REFERENCIAS	68
	ANEXO - Decreto de criação da Delegacia da Mulher de Curitiba	70

1 INTRODUÇÃO

Os dados representam uma forma primária de informação, ou ainda uma forma bruta sem significado que, uma vez contextualizada, formam a informação. Assim, os dados quando organizados de forma significativa, analisados, processados e associados à utilidade passam a ser informação.

A sociedade produz uma grande quantidade de informação, nas mais diferentes atividades, mas nem sempre esta informação se transforma em conhecimento devido à falta de aplicação. Este conhecimento, por sua vez, é a informação agregada de valor, com características dinâmicas e pode sofrer mudanças provenientes do contexto e experiências anteriores. A relação entre informação e conhecimento é dependente do próprio conhecimento, pela capacidade de assimilação dos saberes.

Atualmente a informação é considerada um insumo de relevância tanto interna, para conhecer a organização, seus processos e potencialidades, quanto externa, para conhecer o mercado, seu público alvo e as tendências, para a tomada de decisões.

Na área da Segurança Pública, especificamente para a polícia civil, a informação é utilizada, por exemplo, para a destinação e aplicação de recursos públicos no combate a violência, com a elaboração de estatísticas e formação de mapas do crime. Por meio de relatórios diários, boletins de ocorrências, e outros procedimentos, dados são coletados diariamente e estes podem ser transformados em indicadores que poderão contribuir para a elaboração de políticas públicas.

Este trabalho aborda o uso da informação para a construção de indicadores sociais na orientação de implantação de um Centro de Atendimento para a Delegacia da Mulher de Curitiba, com o objetivo de melhorar o suporte as vítimas de violência doméstica, tendo este centro apoio psicossocial e jurídico, capacitação dos policiais envolvidos no atendimento e maior agilidade na solução dos casos.

1.1 Problema

Na delegacia da mulher de Curitiba, onde o atendimento é baseado na Lei Maria da Penha que define crimes contra a mulher, percebe-se que a maior parte das denúncias é decorrente de situações geradas pelo uso de álcool ou drogas, desentendimentos familiares e outros problemas que poderiam ser resolvidos por assistentes sociais, psicólogos ou assistência jurídica. Este fato gera um problema de excesso desnecessário de elaboração de boletins de ocorrências.

O policial civil ou militar não recebe treinamento para atendimento psicossocial e não faz parte das atribuições destes servidores. A Delegacia da Mulher por sua natureza de atender a mulher em momentos de violência doméstica, é necessária a orientação das vítimas antes da elaboração do boletim de ocorrência, por profissionais capacitados.

Cada boletim de ocorrência torna-se um processo, que exige atenção de vários órgãos e a desistência ou falta de interesse da vítima em dar andamento a denúncia prejudica o atendimento de vítimas que realmente precisam de assistência. Para minimizar estes problemas e até diminuir o número de boletins a solução estaria na criação de políticas sociais para a criação de centros integrados de atendimento familiar. Este centro pode ser formado por núcleos de atendimento social, psicológico e jurídico.

Os crimes atendidos pela Delegacia da Mulher são de ameaça, injúria, calúnia perturbação, lesão corporal e crimes sexuais. Os casos de lesão corporal, hoje, são considerados crimes incondicionados, ou seja, não depende da vontade da vítima abrir o procedimento, (ADI 4424/DF). Nos outros casos, ameaça, injúria, perturbação, a vítima precisa manifestar o desejo da continuidade, ou seja, há necessidade da vítima manifestar interesse em processar o autor. Para fazer um atendimento de qualidade, onde a vítima possa ter a melhor orientação possível para seu problema, seja encaminhamento para assistência jurídica, atendimento psicossocial ou elaborar um boletim de ocorrência. Inicialmente, seria realizada uma triagem, para auxiliar na fase de qualificação, por que fatos que a vítima sente como crime podem ser resolvidos com um atendimento psicossocial, no caso de difamação, calúnia e até algumas ameaças ou jurídicos, nos casos em que a vítima apenas precisa de orientação para fazer a separação.

Como os dados e informações geradas pela Delegacia da Mulher de Curitiba

podem auxiliar na elaboração de indicadores sociais para a área de segurança pública, particularmente para a Delegacia da Mulher?

1.2 Justificativa

A motivação para este trabalho surgiu da observação dos casos acontecidos dentro da delegacia da mulher. As mulheres vítimas da violência doméstica ficam sujeitas ao agressor e não conseguem sair do ciclo de violência. Algumas destas ficam incapacitadas para realizar suas atividades, tanto de trabalho fora de casa como com a família. Por estes motivos, em alguns casos, as vítimas necessitam de atendimento especializado e específico, com assistência social, jurídica e psicológica, já que este tipo de crime, no âmbito familiar, pode causar transtornos psicológicos, diminuindo a capacidade de reconhecer o problema e em alguns casos a vítima se sente responsável pela agressão. Esta observação criou um conhecimento tácito das causas da violência doméstica.

Os indicadores sociais públicos somados com os indicadores da polícia podem colaborar para a construção destes núcleos, orientando qual a melhor localização, quais as regiões que necessitam de mais atenção e quais os problemas de maior ocorrência

A informação gerada pela área de segurança pública são dados que, aplicados em conformidade com indicadores sociais, podem contribuir para a proposta de políticas públicas na área de segurança pública.

1.3 Objetivos

Como objetivo geral estabelece-se: identificar como o uso de informações pode contribuir para a elaboração de indicadores sociais que auxiliem na criação de políticas públicas para a área de segurança pública.

Decorrentes do objetivo geral foram definidos os objetivos específicos desta pesquisa:

- a) contextualizar a pesquisa e os conceitos básicos relacionados;

- b) identificar as informações nos bancos de dados;
- c) selecionar as informações para compor os indicadores propostos.

1.4 Estrutura do documento

Este documento está estruturado em quatro seções, sendo a primeira a introdução, onde se apresentou o problema, a justificativa e os objetivos da pesquisa.

A segunda seção diz respeito a metodologia da pesquisa, apresenta a sua caracterização,

A terceira seção apresenta o referencial teórico sobre conceitos relevantes para a compreensão da pesquisa realizada, a saber: informação, indicadores sociais, segurança pública, estatística e políticas públicas.

A quarta seção apresenta a elaboração de indicadores sociais para a construção de políticas públicas para a delegacia da mulher de Curitiba.

A quinta seção apresenta as considerações finais decorrentes do estudo realizado.

2 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a caracterização da pesquisa em relação a seus fins e meios e os procedimentos metodológicos realizados para alcançar os objetivos propostos.

2.1 Caracterização da pesquisa

Esta pesquisa tem natureza quantitativa pelo uso de instrumentos estatísticos para o tratamento de dados, visando medir as relações existentes entre as variáveis.

Quanto a caracterização com relação aos procedimentos este Trabalho de Conclusão de Curso segue os procedimentos de pesquisa bibliográfica como parte teórica do trabalho com a caracterização de conceitos sobre informação, indicadores sociais e levantamento com o uso de métodos que buscam e analisam dados sociais, econômicos e demográficos, por meio do uso das informações coletadas nos Boletins de Ocorrência da Delegacia da Mulher de Curitiba.

Quanto a sua finalidade esta pesquisa é caracterizada como aplicada por fazer uso de conhecimentos que já foram sistematizados.

Quanto ao nível esta pesquisa é classificada como descritiva por ter a finalidade de descrever o objeto de estudo, as suas características e os problemas relacionados, apresentando com a máxima exatidão possível os fatos e fenômenos.

2.2 Materiais e métodos

As fontes de dados utilizadas para a elaboração de Políticas de Segurança para a Delegacia da Mulher de Curitiba foram as planilhas elaboradas por funcionários da delegacia que utilizaram dados dos boletins de ocorrências. Estas planilhas foram criadas para acompanhar estatisticamente as ocorrências da delegacia da mulher, especialmente pelo fato de que outras instituições e alunos de direito e psicologia as usam para trabalhos acadêmicos. Não há um protocolo para a coleta. As planilhas foram criadas em Excel® e preenchidas diariamente pelos

estagiários, tanto de psicologia e direito, separados por mês, contados e, eventualmente, analisados pela criação de gráficos. Devido a uma série de mudanças no comando da delegacia o preenchimento das planilhas foi prejudicado, uma vez que a cada troca de delegado há mudanças também em alguns cargos, funcionários e na forma de compilar os dados, sendo que cada autoridade tem uma avaliação pessoal da necessidade destas informações. Os meses que estão com o preenchimento completo são: julho/ agosto / setembro / outubro / novembro e dezembro de 2012.

A base de dados / planilha possui os seguintes variáveis:

a) dados pessoais sobre a vítima, que inclui:

- idade – a idade mínima para atendimento da delegacia é 18 anos, sem limite máximo. Apesar de não considerado para a construção dos indicadores foi analisado;
- estado civil – é dividido em solteira, casada, convivente, viúva e separada. convivente é considerado quem tem uma relação afetiva estável, moram juntos mas sem regularização civil. separada inclui também divorciada. estas nomenclaturas foram utilizadas para facilitar a compilação de dados;
- se possui renda – resposta sim ou não, sem necessidade de estabelecer quanto é a renda;
- escolaridade – ensino fundamental, médio e superior, completo ou incompleto. Para este atributo, “completo” é utilizado quando concluiu totalmente o período e “incompleto” inclui os que abandonaram o curso e os que ainda estão cursando;
- tempo de convivência – quanto tempo dura ou durou a relação. Não considerado para a análise pois não é preenchido de forma padronizada: alguns em meses ou anos, mas alguns nem mencionam qual a unidade utilizada.

b) dados pessoais relativos a ocorrência, que inclui:

- ocorrência – tempo que ocorre os fatos. Não considerado para a análise

uma vez que não é preenchido de forma padronizada;

- reincidência – já houve fatos anteriores e se já fez denúncia. Não considerado para a análise uma vez que não é preenchido de forma padronizada;
- uso de substância – se o agressor é usuário de algum tipo de droga seja lícita (álcool) ou ilícita (drogas em geral). Válido apenas para os agressores conhecidos da vítima;
- Temperamento – agressivo, calmo, ciumento, características que podem levar o agressor agir de forma violenta. Não considerado para a análise uma vez que não é preenchido de forma padronizada ou científica.

c) outras observações, que incluem:

- situação atual – qual o tipo de relação com o autor. Não foi utilizado para a análise uma vez que não é preenchido de forma padronizada;
- nº boletim – não foi utilizado para a análise uma vez que não pode ser utilizado na formulação de políticas públicas;
- natureza do boletim – se o fato que ocorreu é ameaça, lesão corporal, vias de fato, injúria, estupro, difamação. A ameaça pode ser real, ameaçar a vítima de causar algum tipo de ferimento ou de morte com ou sem uso de algum tipo de arma e pode ser psicológica, onde o agressor usa como ameaça fatos que não são realmente reais, mas que causam alguma perturbação para a vítima, o que classifica a ameaça como perturbação da tranquilidade. As devidas classificações estão relacionadas no Estudo de Caso.

Destas variáveis, foram escolhidas as de maior interesse para a elaboração dos indicadores para cumprir o objetivo do trabalho e criadas novas planilhas com o cálculo de porcentagens e gráficos para a comparação dos dados. As variáveis escolhidas foram: estado civil, escolaridade, renda, uso de substâncias tóxicas, natureza do boletim, que é o tipo de crime praticado e idade, conforme justificado na seção 4 deste documento.

2.3 Delimitação da pesquisa

Esta pesquisa faz uso da literatura e das planilhas elaboradas pelos funcionários da Delegacia da Mulher como fontes de conteúdo para compor um novas planilhas para a construção de indicadores sociais para a justificativa de proposta de criação de um Centro de Atendimento à Mulher Vitima de Violência anexado à própria delegacia. Não contempla um projeto para o Governo do Estado, por este motivo não foram utilizados dados de âmbito estadual ou federal.

As ações realizadas para cumprir os objetivos desta pesquisa preveem tratamento quantitativo e estatístico de dados. Primeiramente, devido à natureza da fonte de dados que é o levantamento das informações coletadas dentro da delegacia da mulher de Curitiba no período compreendido entre agosto a dezembro de 2012, por ser este o período que contem informações completas para a realização da análise. Durante a análise dos dados percebeu-se que a forma de coletar dados por meio do Boletim de Ocorrência não é a melhor por que a maneira do preenchimento causa duvida quanto a definição do significado dos metadados criados, dificultando a compreensão. Ainda, a aplicação do instrumento proposto nesta pesquisa tem natureza exploratória e visa validar e complementar o instrumento em si, sendo ele o foco do estudo e não a análise dos sistemas propriamente ditos.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção apresenta os principais conceitos encontrados em fontes bibliográficas pertinentes, para a compreensão dos elementos no contexto da proposta da pesquisa. Desta forma, contempla os conceitos de informação, necessidade de informação, demanda da informação, segurança pública, lei Maria da Penha, fontes de informação, tecnologia da informação, estatística, políticas públicas, tomada de decisão e indicadores sociais. A base de dados descrita nesta fundamentação são as que estruturam o Sistema Nacional de Estatística de Segurança Pública e que podem ser consultadas mas não foram utilizadas para o estudo.

3.1 Informação

Etimologicamente a palavra informação tem origem no latim, “*informare*” que significa, segundo o dicionário Michaelis (2005), “ato ou efeito de informação, transmissão de notícias, instrução, ensinamento, transmissão de conhecimento” Para Barreto (2005) “a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo. Aqui a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo”, reforçando o conceito do dicionário.

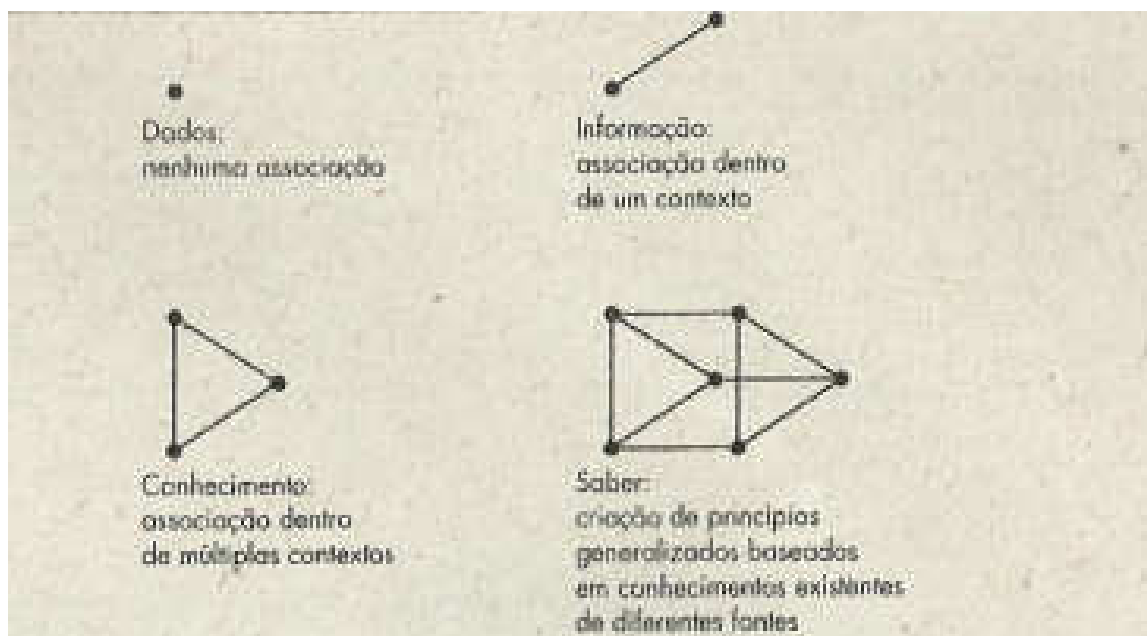
Para Davenport (1998) é difícil definir informação, a velha distinção entre dados, informação e conhecimento é imprecisa. Segundo o autor, informação envolve todos os três, além de servir como conexão entre os dados brutos e o conhecimento. A definição do autor para dados é “simples observação sobre o estudo do mundo”, é facilmente estruturado, facilmente obtido por máquinas, frequentemente quantificado, facilmente transferível. A informação “são dados dotados de relevância”, requer unidade de análise, exige consenso em relação ao significado, exige necessariamente mediação humana. Conhecimento é “informação valiosa da mente humana”, inclui reflexão, síntese, contexto, de difícil estruturação, de difícil captura em máquinas, frequentemente tácito, de difícil transferência.

Quando se pensa nas muitas relações entrecruzadas de pessoas, processos, estruturas e outros elementos do ambiente informacional de uma empresa, obtém-se um padrão melhor para administrar a complexidade e a variedade do uso atual da

informação. Davenport utiliza o termo Ecologia da Informação e a define “como uma administração holística da informação ou administração informacional centrada no ser humano”. O ponto essencial é que esta abordagem devolve o homem ao centro do mundo da informação, banindo a tecnologia para seu devido lugar, na periferia. (DAVENPORT, 1998).

Segundo Pressman (2006) há novas formas de representar a informação devido às mudanças, embora sutis, no termo de “processamento de dados ” para “tecnologia da informação”. Esta mudança implica na mudança de foco que antes era meramente processar grandes quantidades de informação e agora é extrair desta informação significado e relevância. Ainda, segundo o autor, “dados são informações brutas que precisam ser processados para ter significado”; informação é derivada da associação de fatos em um contexto; conhecimento associa informação obtida em um contexto com outra informação obtida em outro contexto; saber ocorre quando princípios generalizados são derivados de conhecimentos dispares. Cada uma destas visões é representada na seguinte figura 1.

Figura 1: Modelo de informação



FONTE: Presmann (2006)

Nesta representação percebe-se como se forma o saber por meio da contextualização da informação.

3.1.1 Necessidade da informação

A informação, como geradora de conhecimento, é percebida como tal quando contribui para o desenvolvimento do indivíduo, particularmente, e do coletivo, a partir da influência do indivíduo para com seu grupo social ou em volta. Barreto(2005), baseou-se na pirâmide de necessidades de Maslow para adaptar em uma dupla relação piramidal a análise do que seria a demanda e a oferta de informação em sua estrutura básica, relacionadas as necessidades informacionais. Esta relação é inversamente proporcional, ou seja, a medida que as necessidades do indivíduo vão subindo na pirâmide, passando pelas necessidades básicas, de participação e auto realização, a informação se adapta à essas necessidades sendo para as necessidades básicas o indivíduo necessita de informação utilitária, para as de participação, de informação profissional e quando chega ao topo da pirâmide, de informação seletiva, que conduzem para reflexão, criatividade e sucesso profissional e pessoal.

Figura 2: As necessidades e estoque de informação



FONTE: Barreto (2005)

Na pirâmide necessidades o indivíduo move-se de cima para baixo, passando de nível quando as necessidades são atendidas sendo que a pirâmide da estrutura de estoque mostra qual é o tipo de informação necessária para que esta satisfação se realize. Pode-se aplicar tanto para indivíduos quanto para empresas.

Para Le Codic (1996), usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. O objetivo final de um produto informacional, de um sistema de informação deve ser analisado em termos dos usos da informação e dos efeitos resultantes desses usos nas ações dos usuários. Assim o papel mais importante do sistema consiste na forma como a informação transforma a realização dessas ações.

Para uma organização, a informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação (CHOO, 2003). Ainda segundo Choo, a concepção atual de administração e teoria organizacional destaca três arenas distintas onde a criação e o uso da informação desempenham um papel estratégico no crescimento e na capacidade de adaptação da empresa. Primeira arena onde a organização usa a informação para dar sentido as mudanças do ambiente externo. Segunda arena é aquela em que a organização cria, organiza e processa de modo a gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado, que permite desenvolver novas capacidades, criar produtos e serviços, aperfeiçoar os existentes e melhorar os processos organizacionais. Terceira arena é aquela em que as organizações buscam e avaliam informações de modo a tomar decisões importantes.

Na área da Segurança Pública, a Polícia Civil, como geradora de informação dentro do âmbito penal é responsável pela organização destas informações, transformando-as em instrumento hábil para a instrução penal. (LIMA, ZANIN e GIANNASI-KAIMEN, 2010).

3.1.2 Demanda de informação

A oferta e demanda de informação em um determinado contexto informacional são representadas pelos estoques de informação institucionalizados disponíveis e pelas necessidades de informação da realidade onde o consumo se realiza. Assim, em uma realidade que demanda informação, é o processo de transferência que realiza a distribuição da informação estocada, com a intenção de configurar esta demanda. (Barreto, 2005).

As estruturas de informação são armazenadas ou estocadas no que se denomina de agregados de informação: unidades que produzem e armazenam o conhecimento produzido. Estas unidades elaboram os diferentes estoques de saber acumulado nas diferentes áreas das ciências humanas. Os agregados de informação e conhecimento podem ser pessoas, inscrições de informação (documentos), conjunto de documentos em diferentes formatos, acervos, metodologias, constructos teóricos ou de aplicação prática específica.

O propósito destas unidades é o de conhecer e fazer acontecer, a partir das informações armazenadas, o sutil fenômeno de percepção da informação pela consciência, percepção esta que direciona ao conhecimento do objeto percebido. A essência do fenômeno da informação/conhecimento é a intencionalidade. Uma mensagem de informação deve ser intencional, arbitrária e contingente ao atingir seu destino: criar conhecimento no indivíduo e em sua realidade. Assim, segundo Barreto (2005), as duas funções básicas para a gestão destas unidades são:

- função de conhecer e fornecer estratégias para a disponibilizar estoques de informação;
- função de comunicação da informação para promover o conhecimento e o desenvolvimento.

3.1.3 Uso da informação

Para o uso da informação é necessário, primeiro, considerar a busca de informação pois, segundo Choo (2003), “a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais”. Ao uso da informação está interligado o valor que o usuário projeta sobre determinado tema. Para Davenport (1998) “o uso é a etapa final de todo o processo de gerenciamento informacional ...”

A necessidade, a busca e o uso da informação ocorrem em ciclos recorrentes, que interagem sem ordem predeterminada. Este processo interage com elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente.

O uso da informação é o estágio final do modelo. É a seleção e o processamento das informações que resultam em novos conhecimentos ou ações. O

indivíduo, neste estágio, está atuando na informação encontrada, podendo responder ao seu questionamento, solucionar o problema, tomar decisões, negociar uma posição ou dar sentido a uma situação. O resultado do uso da informação se caracteriza pela mudança do estado de conhecimento do indivíduo e da sua capacidade de agir. Esse processo é contínuo e recorrente durante todo o processo de busca. A relevância da informação e o seu efetivo uso dependerão de como o indivíduo avalia cognitivamente e emocionalmente a informação recebida, como também dos atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a uma determinada situação problemática. (LIRA *et al*, 2008).

Na área de Segurança Pública, a SENASP, desde o ano de 2003, vem realizando uma série de ações buscando valorizar a informação como principal ferramenta de ação das organizações de segurança pública. Neste contexto, buscou-se desenvolver ao máximo o uso das informações como ferramenta de gestão das ações pela SENASP e ocorreu a implantação e / ou modernização dos seguintes sistemas:

- a) Sistema Nacional de Estatísticas de Segurança Pública e Justiça Criminal;
- b) Sistema Nacional de Monitoramento da Implementação do SUSP;
- c) Observatório Democrático de Práticas de Prevenção a Violência e criminalidade;
- d) Sistema Nacional de Inteligência; Rede INFOSEG.

Buscando corrigir problemas anteriormente identificados em relação aos sistemas de informação criminal, implantou-se novos sistemas utilizando alguns mecanismos visando garantir a padronização dos processos de produção das informações e o controle constante da qualidade dos dados. Atualmente, além da produção de relatórios estatísticos descritivos da situação da segurança pública no Brasil e avaliativos em relação aos resultados alcançados pelo governo brasileiro, as informações estatísticas determinam a distribuição de recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para os Estados, a seleção de regiões, municípios e unidades operacionais para receberem doações de recursos materiais e, por fim, fornecem conhecimentos que auxiliam no planejamento da políticas nacionais de segurança pública (SENASP, 2013).

3.1.4 Uso da informação na tomada de decisão

Tomar decisões é identificar e selecionar um curso de ação para lidar com um problema específico ou extrair vantagens em uma oportunidade. É o processo de escolher um curso de ação entre várias alternativas para se defrontar com um problema ou oportunidade. (CHIAVENATO, 1999). Ainda segundo o autor, decidir implica quase sempre uma certa racionalidade pessoal do tomador de decisão. Racionalidade significa a capacidade de selecionar os meios necessários para atingir os objetivos que se pretende; representa a adequação dos meios aos fins desejados. Reside na escolha dos meios (estratégia) mais apropriados para o alcance de determinados fins (objetivo) no sentido de obter os melhores resultados. As pessoas comportam-se racionalmente apenas em função daqueles aspectos da situação que conseguem perceber e tomar conhecimento (cognição). Os demais aspectos que não são percebidos ou não são conhecidos pelas pessoas, embora existam na realidade, não interferem na sua decisão. A este fenômeno se dá o nome de racionalidade limitada: as pessoas tomam decisões racionais apenas em relação aos aspectos da situação que conseguem perceber e interpretar. Para aumentar a racionalidade do processo decisório, devem-se incluir os seguintes elementos essenciais:

- a) busca de toda informação relevante para o assunto a ser decidido;
- b) capacidade de determinar preferências utilizando algum tipo de mensuração;
- c) capacidade de selecionar a alternativa que maximize a utilidade do tomador de decisão (satisfação) e minimize as consequências negativas.

O tomador de decisão é limitado por uma série de fatos que podem impedir o alcance da maximização dos resultados. Com estas limitações as decisões devem ser satisfatórias nem sempre ótimas. A otimização quase sempre é substituída pela satisfação, até que seja alcançada a melhor decisão possível. (CHIAVENATO, 1999).

Processo decisório é o caminho mental que o administrador utiliza para chegar a uma decisão e em todas as decisões existem certos elementos que sempre estão presentes:

- a) O estado da natureza: as condições da incerteza, risco ou certeza que existem no ambiente que o tomador de decisão deve enfrentar.

- b) O tomador de decisão: é o indivíduo ou grupo que faz uma opção entre várias alternativas. O tomador de decisão sempre é influenciado pela situação em que está envolvido, pelos seus valores pessoais e o envolvimento social, bem como pelas forças políticas e econômicas que estão presentes.
- c) Os objetivos: ou seja, os fins ou resultados que o tomador de decisão deseja atingir com suas ações. Há muita variação no grau em que os objetivos organizacionais são estáveis e facilmente identificáveis ou mensurados.
- d) Preferências: são os critérios que o tomador de decisão usa para fazer sua escolha.
- e) A situação: são os aspectos do ambiente que envolve o tomador de decisão, muitos dos quais fora de seu controle, conhecimento ou compreensão, e que afetam sua escolha.
- f) Estratégia: é o curso de ação que o tomador de decisão escolhe para melhor atingir os objetivos. Depende dos recursos que se pode utilizar ou dispor.
- g) Resultado: é a consequência ou resultante de uma determinada estratégia.

O processo decisório ocorre em um determinado ambiente que o influencia profundamente. O processo decisório é complexo e desenvolve-se ao longo de seis etapas:

1) Identificar a situação:

- Qual é a essência do problema ou da oportunidade?
- Quais os subproblemas ou aspectos da oportunidade?
- Ver a situação global e não apenas uma parte dela.

2) obter informação

- Buscar dados, fatos e informações a respeito.
- Buscar informação interna e externa.
- Envolver o cliente ou usuário.

3) gerar soluções alternativas

- Desenvolver várias alternativas de solução.
- Usar criatividade e inovação.
- Avaliar a relação de custo/benefício de cada alternativa.

4)avaliar e escolher a melhor alternativa:

- Avaliar as alternativas geradas: custo, tempo, eficácia.
- Utilizar escala de pontos para avaliar as alternativas.
- Escolher a alternativa mais adequada para sua situação.

5)transformar a solução em ação:

- Implementar a ação escolhida.
- Pensar no global e não apenas nos detalhes.
- Usar praticidade para colocar a solução em ação.

6)avaliar os resultados:

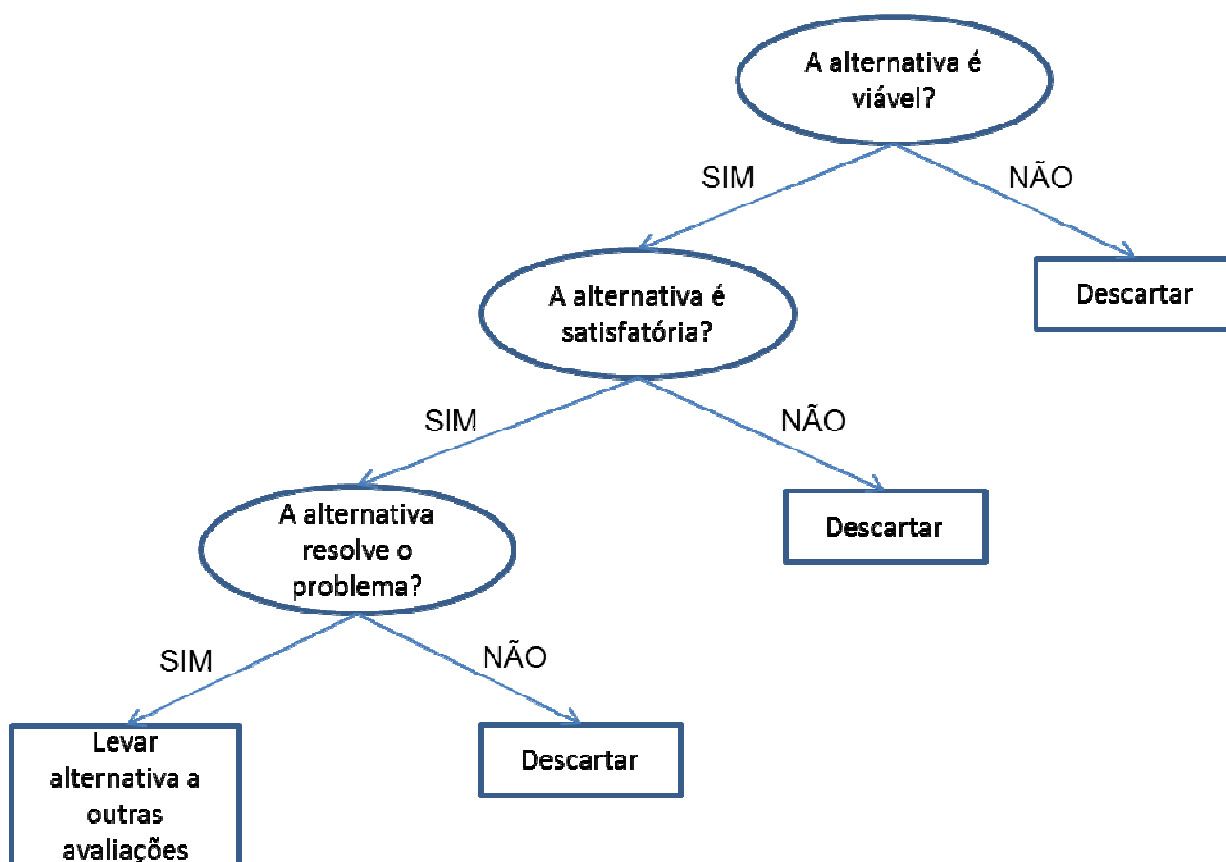
- Monitorar o andamento das coisas.
- Verificar se o problema foi realmente resolvido.
- Avaliar os resultados e as consequências.

Cada uma destas etapas influencia as outras e todo o conjunto do processo e nem sempre são seguidas à risca em sua sequência. Se houver uma forte pressão as etapas 2 e 3 podem ser abreviadas ou mesmo suprimidas. Se não houver muita pressão as etapas podem ser ampliadas ou estendidas. Na verdade a tomada de decisão é um processo contínuo e ininterrupto e, sobretudo, um constante desafio para o administrador lidar com as pessoas e com o tempo, no sentido de utilizar os recursos organizacionais de maneira eficiente e eficaz.

Cada decisão geralmente conduz a um curso de ação que exige outra decisão até chegar ao objetivo proposto. O resultado é a chamada “árvore de decisão”, que é uma figura que mostra a sequência do processo decisório e o desdobramento das alternativas de cursos de ação e as decisões seguintes.

O processo de tomar decisões em uma organização ocorre sob várias condições e circunstâncias que o tornam desafiador e complexo. É o que se chama de ambiente de decisão.

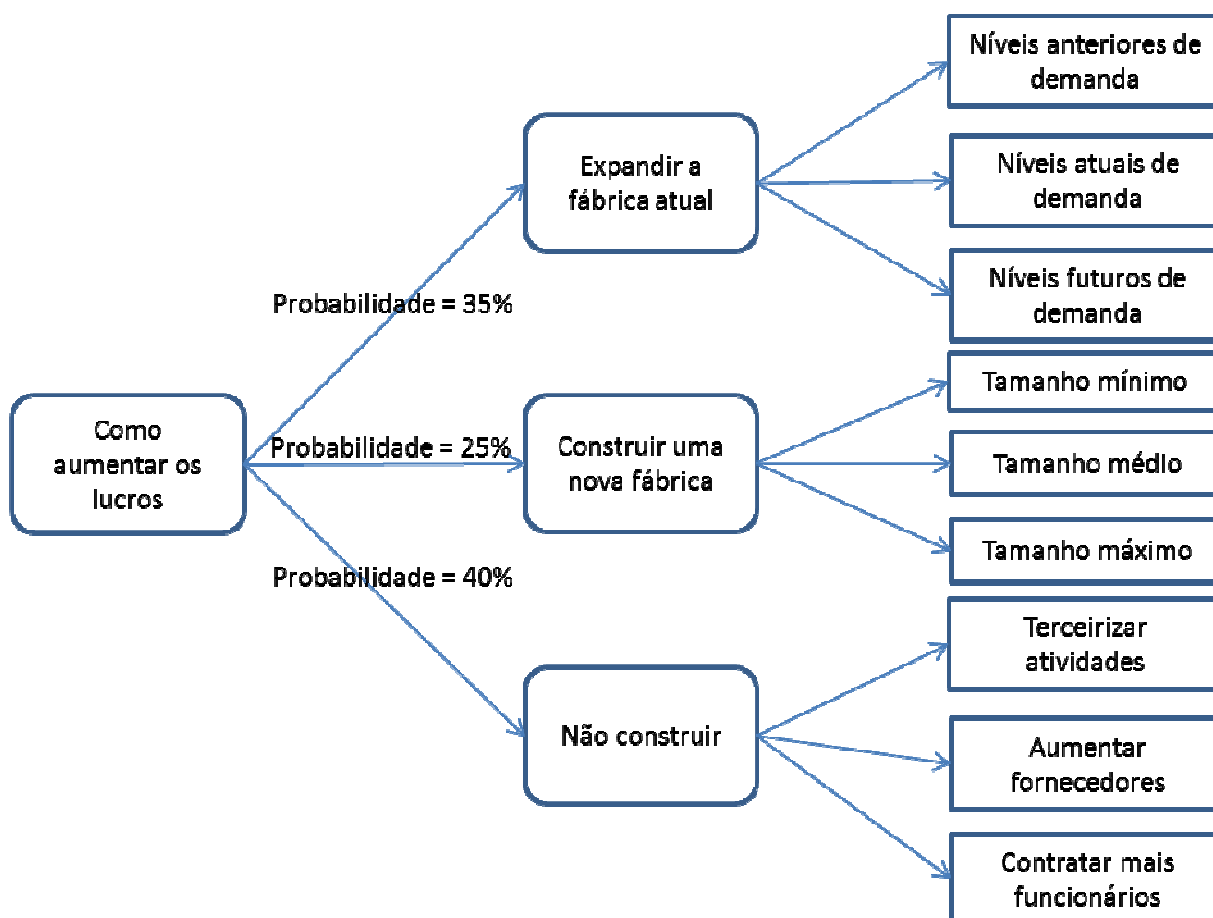
Figura 3: Árvore de decisão para avaliação de alternativas



Fonte: Adaptado de Chiavenato (1999)

Uma árvore de decisão começa com a pergunta sobre o assunto, no exemplo a pergunta é: “a alternativa é viável?” Se a resposta for positiva passa para a etapa seguinte, se negativa descarta e procura outra alternativa e recomeça o processo. O processo só termina quando todas as perguntas foram feitas. Um exemplo de aplicação de árvore de decisão está na próxima figura.

Figura 4: Árvore de decisões e respectivas probabilidades



Fonte: Chiavenato (1999)

3.2 Segurança pública

De acordo com a Constituição Brasileira, Art. 144, Segurança Pública é “dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio”, através dos seguintes órgãos: Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Ferroviária Federal, no âmbito Federal, Polícias civis, Polícias Militares e Corpos de Bombeiros, no âmbito Estadual.

A Polícia Civil, de acordo com o 4º parágrafo, ressalvadas a competência da União, tem função de polícia judiciária e apuração de infrações penais, exceto as militares.

À Polícia Militar, parágrafo 5º, cabe a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública.

Juntas devem preservar e investigar os crimes praticados contra a sociedade e o encaminhamento aos juizados as provas para as decisões relevantes.

De acordo com o Estatuto da Polícia Civil do Estado do Paraná - Lei Complementar nº 14-82, capítulo III são autoridades policiais, seus agentes e auxiliares:

Art.8º São autoridades policiais:

I - O Delegado Geral da Polícia Civil;

II - Os Delegados de Polícia, e

III - Os Suplentes de Delegados de Polícia, quando em exercício.*

*Revogado pelo artigo 144, § 4º da Constituição Federal c/c o art. 47 § 3º da Constituição Estadual.

Art. 9º - São agentes da autoridade policial:

I - Os Comissários de Polícia; (em extinção)

II - Os Investigadores de Polícia;*

*Alterado pela Lei Complementar nº69/93

** Revogado pelo artigo 27, inciso II c/c, artigo 47, § 3º da Constituição Estadual.

Art. 10 - São auxiliares da autoridade policial:

I - Os Médicos Legistas;

II - Os Peritos Criminais;

III - Os Químicos Legais; *

*Redação dada pela Lei Complementar nº 71/93.

IV - Os Toxicologistas;

V - Os Escrivães de Polícia;

VI - Os Peritos Policiais; (em extinção).

VII - Os Datiloscopistas;

VIII - Os Técnicos em Telecomunicações Policiais;

IX - Os Técnicos em Manutenção Policia

3.3 Crime

Considera-se crime a infração penal a que a lei comina pena de reclusão ou detenção, quer isoladamente, quer alternativa ou cumulativamente com a pena multa.

Contravenção, é a infração penal que a lei comina, isoladamente, pena de prisão simples ou de multa, ou ambas, alternativa ou cumulativamente (VADE MECUM, 2009)

Conceitua-se crime como sendo o fato típico e antijurídico. Para que haja crime, é preciso uma conduta humana positiva ou negativa. Nem todo comportamento do homem, porém, constitui delito, em face do princípio da reserva legal. Logo, somente aqueles previstos na lei penal é que podem configurar o delito. Sob este enfoque, crime pode ser definido como todo fato humano que propositada ou descuidadosamente lesa ou expõem a perigo bens jurídicos considerados fundamentais para a existência da coletividade e paz social (CAPEZ, 2013).

Pode-se dizer, portanto, que o primeiro requisito do crime é o fato típico, ou seja, o comportamento humano (positivo ou negativo) que provoca um resultado (em regra) e é previsto na lei penal como infração.

O fato típico possui como elementos:

- conduta humana: dolosa ou culposa;
- resultado: salvo nos crimes de mera conduta;
- nexa causal: salvo nos crimes de mera conduta e formais;
- enquadramento do fato material a uma norma penal.

Para melhor explicar o que é fato típico, diversos autores utilizam o exemplo:

Sujeito **A** intencionalmente desfere golpes de faca (conduta) em **B** que vem a falecer (resultado naturalístico), em virtude da conduta de **A**, a qual se amolda perfeitamente ao modelo em lei art. 121 do Código Penal (tipicidade). O nexa causal ou relação de causalidade é o elo que liga a conduta do agente com o resultado produzido, e, portanto o resultado será imputado ao agente que lhe deu causa, logo **A** responderá pelo resultado (morte de **B**).

No entanto, não basta que o fato seja típico, pois é preciso que seja contrário ao direito: antijurídico. Isto porque, embora o fato seja típico, algumas vezes é considerado lícito (legítima defesa etc.). Logo, excluída a antijuridicidade, ou seja, a relação de contrariedade entre o fato e o ordenamento jurídico não há crime.

Outros requisitos do crime:

- culpabilidade : é a reprovação da ordem jurídica, em face de estar ligado o

homem ao fato típico e antijurídico. Não se trata de requisito de crime, funciona como condição de imposição da pena.

- punibilidade : é uma consequência jurídica do crime e não seu elemento constitutivo. Nada mais é que a aplicabilidade da função. Se a punibilidade fosse requisito do crime, extinta, resultaria a insubsistência do próprio crime, o que não ocorre.

Os requisitos do crime são o fato típico e a antijuridicidade e faltando um destes, não há figura delituosa. (DAMASIO DE JESUS, 2013)

3.4 Lei Maria da Penha

A Lei Maria da Penha surgiu como resultado de um esforço coletivo dos movimentos de mulheres e poderes públicos no enfrentamento à violência doméstica e familiar e ao alto índice de mortes de mulheres no país. Soma-se a esta luta a condenação do Brasil pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos da OEA que, na análise da denúncia da impunidade do crime praticado contra Maria da Penha Maia Fernandes, determinou, expressamente, além do julgamento do agressor, a elaboração de lei específica relativa a violência contra a mulher.

Com muitas inovações, a começar pelo processo democrático na formulação do texto da lei, esta lei trouxe um olhar inovador, principalmente para a situação peculiar da vítima. Ao reconhecer a situação de fragilidade e de extremo perigo em que a vítima se encontra, Estado toma para si a responsabilidade de prevenir a violência, proteger as mulheres agredidas, ajudar na reconstrução da vida da mulher e punir os agressores. Na prevenção à violência a Lei prevê políticas públicas integradas entre os órgãos responsáveis, (Secretaria de Políticas para as Mulheres, 2013).

A lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006) tem por principais mecanismos:

- torna-se crime a violência doméstica e familiar contra a mulher e deixa de tratar a violência sofrida como algo de pequeno valor;
- define violência doméstica e familiar contra a mulher e estabelece e estabelece suas formas: a violência física, psicológica, sexual, patrimonial e moral, que podem ser praticadas juntas ou individualmente.
- Cria mecanismos de proteção à mulher vítima de violência doméstica e

familiar, com a possibilidade de concessão de medidas protetivas de urgência e encaminhamento e abrigo se necessário;

- determina que a violência doméstica e familiar contra a mulher é uma responsabilidade do Estado brasileiro e não uma mera questão familiar;
- proíbe a aplicação de penas pecuniárias (pagamentos de multas e cestas básicas) aos demais crimes cometidos contra as mulheres e demais institutos despenalizadores da Lei 9.099/95;
- garante a aplicação da Lei Maria da Penha em relações homoafetivas entre mulheres;
- incentiva a criação de serviços especializados de atendimento às mulheres, que integrem a Rede de Atendimento à Mulher: delegacias, defensorias, promotorias, juizados especializados em defesa da mulher, centros, serviços de abrigo e serviços de saúde especializados;
- prevê a prisão do agressor em três hipóteses: em flagrante, preventivamente e por condenação transitada e julgada;
- determina que nos crimes que exigem a representação da vítima, como ameaça, a vítima somente pode renunciar perante o Juiz em audiência marcada para este fim e por solicitação da mulher;
- cria mecanismo específicos de responsabilidade e educação dos agressores, com possibilidade de o juiz decretar o comparecimento obrigatório dos condenados;
- altera a estrutura judicial e prevê a criação de juizados com competência para julgar os crimes e ações relacionadas à violência doméstica;
- determina como obrigatória a assistência jurídica às mulheres vítimas de crimes de violência doméstica e familiar; (secretaria de políticas para as mulheres, 2013)

3.5 Fontes de informação de segurança pública e justiça criminal no Brasil

Do ponto de vista da pesquisa social, há uma percepção bastante difundida entre os criminologistas de que apenas as informações administrativas de agências de segurança pública não são suficientes para a compreensão dos fenômenos relacionados a incidência criminal ou à violência. Para uma visão efetivamente

compreensiva dos fenômenos relacionados a tal problemática, Khan (2005) enfatiza que é necessário se atentar para as condições gerais de vida da população. Segundo ainda o autor, o nível sócio econômico é um fator explicativo significativo para a preponderância de eventos criminais específicos em determinadas localidades, muito embora a explicação de sua distribuição seja bastante complexa.

É desejável, tanto quanto possível, que os bancos de dados sobre criminalidade, geralmente compostos por dados administrativos policiais como boletins de ocorrência, agreguem informações sócio econômicas das populações locais e da infraestrutura urbana. O não levantamento destas informações pode comprometer a viabilidade de análises mais consistentes dos bancos de dados. Em função disto é necessário pensar criativamente na utilização de outras fontes de dados para complementar ou checar as informações fornecidas pelas bases de dados. (SENASP, 2013).

As bases relacionadas a segurança pública são:

- a) Polícia militar: os registros da polícia militar incluem crimes e ocorrências diversas, mas não abrangem o conjunto total de crimes e, portanto, não podem ser utilizadas como base exclusiva de um sistema de informação criminal. Servem, sobretudo, como informação relevante para o desempenho da própria corporação.
- b) Polícia civil: a polícia civil praticamente só registra crimes mas deixa de registrar uma gama de incidentes que perturbam a segurança pública e não chegam a constituir crime.

Diante destas características é necessário o uso de fontes alternativas para contrastar os registros da polícia, sendo fundamental contar com fontes alternativas para comparar os dados da polícia. As principais fontes são:

- a) Censo populacional nacional: efetuado a determinados períodos de tempo, o dado populacional permite calcular as taxas por 100 mil habitantes e fazer comparações entre diferentes unidades administrativas ou acompanhar tendências temporais. Do mesmo modo, informações como a composição etária e racial da população, taxas de urbanização, de desemprego, de migração, indicadores de desigualdade na distribuição de renda, taxas de evasão escolar ou a composição das famílias, entre outros fatores, são cruciais para a interpretação precisa do significado das

estatísticas criminais (SENASP, 2013);

- b) Pesquisa de vitimização: As Pesquisas de Vitimização são estudos destinados a captar as ocorrências de eventos criminais junto à população com o fim de comparar os dados oficiais registrados pelas polícias com a ocorrência efetiva dos crimes, classificando-os por localidade, estrato social, cor da pele, idade, sexo, renda e outros critérios sociológicos de mensuração. Respeitam as mesmas etapas de todas as demais pesquisas: coleta, tratamento, análise e divulgação dos dados. Até o ano de 2010, as pesquisas de vitimização ocorridas no Brasil eram de âmbito municipal ou estadual. No ano de 2010 está sendo realizada a primeira Pesquisa Nacional de Vitimização, sob a coordenação da Senasp e a importante colaboração de um Conselho Gestor, que reuniu especialistas no tema para auxiliar na elaboração dos instrumentos da Pesquisa. Além da aplicação de um questionário nacional, nesta pesquisa, está sendo utilizada a metodologia do UNICRI (*United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute*), que permitirá a comparação do caso brasileiro com os demais países que regularmente desenvolvem este tipo de pesquisa. Estes questionários estão disponíveis nos seguintes sítios:

- a) Questionário Nacional – PNV Senasp/MJ - 2010¹;
- b) Questionário UNICRI – PVN Senasp/MJ - 2010².

As principais Pesquisas de Vitimização já realizadas no Brasil são:

- a) dados de seguradora: para casos de furtos e roubos de veículos, são importantes para comprovar tendências, se bem que as cifras absolutas não devem coincidir, pois nem todos os veículos são segurados. Aplica-se também a residências;

¹ Disponível em:

<<http://portal.mj.gov.br/services/DocumentManagement/FileDownload.EZTSvc.asp?DocumentID=%7bBFAAE678-7742-463C-A8BC-4AB3274EFD3C%7d&ServiceInstUID=%7bB78EA6CB-3FB8-4814-AEF6-31787003C745%7d>>. Acesso em: 25 ago. 2013.

² Disponível em:
><http://portal.mj.gov.br/services/DocumentManagement/FileDownload.EZTSvc.asp?DocumentID=%7b33B86D47-C2C0-4BB6-BC85-F7C53E518C96%7d&ServiceInstUID=%7bB78EA6CB-3FB8-4814-AEF6-31787003C745%7d>>. Acesso e, 25. Ago. 2013.

- b) Instituto Médico Legal e Ministério da saúde: para os casos de homicídios, são geralmente de uma confiabilidade superior aos da polícia, pela própria natureza de sua produção e por estarem submetidos a uma crítica mais detalhada mas apresentam problemas como a existência de uma categoria de mortes violentas de intencionalidade desconhecida, que inclui homicídios, suicídios e mortes acidentais e não especificadas a causa. Para chegar a uma estimativa mais precisa é necessário submeter tal categoria a uma estimativa que reclassifica uma parte dela como homicídio. Outra dificuldade para usar estes dados, é a demora na sua divulgação, justamente devido a demora da na avaliação dos dados. Ainda assim, é importante, que mesmo com atraso, estes registros sejam comparados com os da polícia.

3.6 Descrição das bases de dados

São seis as bases de dados que estruturam o Sistema Nacional de Estatística de Segurança Pública (SENASP), apresentadas com suas características no Quadro 1.

Quadro 1: Bases de dados do SENASP

Base de Dados	Unidade de Coleta	Periodicidade	Instrumento	Instituições Pesquisadas	Informações Coletadas
Ocorrências criminais e atividades de segurança pública	estado e municípios maior que 100 mil hb.	mensal	Coleta utilizando INFOSEG junto as SESP's	Policias civil e militar e corpo de bombeiros	Atividades de segurança pública, incidentes criminais
Perfil das organizações de segurança pública	Órgãos de segurança pública e justiça criminal	anual	Questionários impressos distribuídos por correio	Policias civil e militar, corpo de bombeiros, guarda municipal, delegacias especializadas de atendimento à mulher, crianças e adolescentes,	Efetivo, recursos previstos e gastos por tipo de atividade, recursos materiais por tipo de atividade, edificações, estrutura organizacional, descrição dos processos internos de decisão,

				institutos de medicina legal, entre outras.	distribuição das unidades policiais por região geográfica, mecanismos de controle de ação policial.
Cadastro nacional de mortes violentas	Incidentes de homicídio	mensal	Coleta via web junto as SESP, ministério da saúde/DATASUS,	polícia civil, ministério público e ministério da saúde/DATASUS	características dos homicídios. características das vítimas e ofensores, encaminhamento de inquéritos
controle da ação	ouvidorias	on-line	Coleta via web junto as corregedorias	ouvidorias	Caracterização das denúncias e dos resultados alcançados
Pesquisa de vitimização	Amostra representativa de todas as unidades da federação	anual	Questionário em papel	comunidade	Incidência da criminalidade, perfis das vítimas, característica do delito, relacionamento entre polícia e comunidade, caracterização do ambiente urbano onde ocorrem os delitos. Presença de armas de fogo na comunidade.
Fluxo do sistema de justiça criminal	Unidades da federação	anual	Questionário em papel padrão ONU	Polícia civil, ministério público, judiciário e organizações prisionais	Atividades desenvolvidas.

Fonte: Autora (2013)

3.7 Tecnologia da informação

De forma geral, tecnologia é o modo como a organização transforma seus insumos em produtos (ROBBINS, 2000 apud SANTANA e DUCLOS, 2009) especificamente, a Tecnologia da Informação (TI) é o meio pelo qual dados são transformados e organizados para uso das pessoas (LAUDON e LAUDON, *apud*

SANTANA E DUCLOS, 2009). Pode ser um sistema manual, usando apenas lápis e papel, quadros de aviso ou qualquer comunicação informal, o que pode determinar o uso de computadores é a quantidade de informação a ser processada e a qualidade deste processamento. A computação substitui o manual por ser mais constante e confiável, executando milhões e até mesmo centenas de milhões de instruções por segundo. (DUCLOS e SANTANA, 2009). Outros autores definem TI como:

preparação, coleta, transporte, recuperação, armazenamento, acesso, apresentação e transformação de informações em todas as suas formas (voz, gráficos, texto, vídeo e imagem). A movimentação de informações pode ocorrer entre seres humanos, humanos e máquinas e/ou entre máquinas. O gerenciamento da informação garante seleção, distribuição, administração, operação, manutenção e evolução dos bens de TI de forma coerente com as metas e os objetivos da organização. (BOAR, 2002, *apud* SANTANA e DUCLOS, 2009),

ou ainda,

a TI evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo para um papel estratégico dentro da organização. Ela não só sustenta as estratégias de negócio existentes, mas também permite que viabilizem novas estratégias empresariais. O papel da TI como arma estratégica competitiva tem sido discutido e enfatizado principalmente pelas novas possibilidades de negócios que ela proporciona. (LAURINDO 2002, *apud* SANTANA e DUCLOS).

A TI é apenas uma ferramenta de apoio ao processo proposto, visto que uma informação, conceitualmente, deve ter um significado de importância em determinado contexto, enquanto que o conhecimento pretende transformar, a partir da interpretação da informação, uma nova informação. Assim, a TI deve exercer um papel importante no sentido de proporcionar o arquivamento, distribuição e transformação das informações produzidas (LIMA, ZANIN E GIANNASI-KAIMEN, 2010).

Para Davenport (1998) o “fascínio pela tecnologia nos fez esquecer o objetivo principal da informação: informar. Todos os computadores do mundo de nada servirão se seus usuários não estiverem interessados na informação que esses computadores podem gerar”. Pode-se entender a importância da informação, desde que se esteja atento ao processo da geração da informação e produção do conhecimento.

O sistema de gerenciamento de documentos eletrônicos Documentador é uma ferramenta desenvolvida em software livre pela Companhia Paranaense de

Informática (CELEPAR) com interface para formar um repositório de conteúdos e oferecer suporte ao processo de gestão documental através de controles, auditorias e tramites de documentos (CELEPAR, 2007 *apud* CAMPAGNARO e BARTALO).

3.8 Tecnologia da informação na segurança pública

A maioria dos países, principalmente na Europa, desenvolve atualmente sistemas de informação utilizando registros de ocorrências policiais e de atividade judicial, bem como dados a partir de questionários e pesquisas administradas para uma amostra da população. O Estado Francês foi pioneiro na coleta regular de dados das cortes criminais como instrumento de auxílio público quinze anos após a deflagração da revolução francesa. Diversos países passaram a desenvolver formas de monitoramento de dados deste tipo desde então e a promover este aprimoramento. O uso recente de tecnologias de informática utilizada para os procedimentos de sistematização dos dados tem diminuído as ressalvas em relação à confiabilidade e validade da fonte primaria das informações (SENASP, 2013).

No Brasil em um esforço nacional de controle da violência, diversas organizações de segurança pública começaram a aprimorar os processos de coleta, sistematização e análise de informações sobre ocorrências criminais e atividades desenvolvidas pelas polícias. Este esforço, no entanto, foi marcado profundamente pelo voluntarismo, desarticulação, falta de padronização e a despreocupação com a utilização, destas informações, do ponto de vista do monitoramento de resultados. Esta situação é particularmente grave no que se refere à consolidação de monitoramento dos níveis de criminalidade e violência e na aplicação de políticas públicas e programas sociais de combate e prevenção eficientes.

A polícia civil do Paraná, através da Secretaria da Segurança Pública do Paraná (SESP) a partir de 2000, informatizou a elaboração de boletins de ocorrência e em 2005 foi criado o Boletim de Ocorrência Unificado (BOU) através da Portaria nº 309 da SESP , que prevê em seu artigo 4º:

o Boletim de Ocorrência Unificado – BOU – será elaborado pelo policial civil ou militar, que der atendimento a ocorrência policial, depois de lavrado e digitado, o BOU poderá ser complementado, somente nas Delegacias de Polícia, com novos dados e registros essenciais a investigação policial, ficando obrigatória a identificação no sistema do policial responsável pela complementação dos dados e registros (PARANÁ, 2006).

Com o BOU, todas as ocorrências, independente da instituição (polícia militar ou civil), são registradas em um banco de dados único, para o estabelecimento de medidas públicas de combate e prevenção a violência e criminalidade, gerando informações adequadas para o geoprocessamento e análise criminalidade. Dentre suas principais vantagens, cita-se:

- unificação do Banco de Dados das Policias Militar e Civil;
- possibilidade de mapeamento espacial das ocorrências policiais;
- instrumento para o planejamento através de critérios científicos, resultando em um emprego adequado da polícia;
- monitoramento constante das áreas de maior incidência de criminalidade; (LIMA, ZANIN e GIANNASI-KAIMEN, 2010).

3.9 Estatística

O que modernamente se conhece como Ciências Estatísticas, ou simplesmente Estatística, é um conjunto de técnicas e métodos de pesquisa e análise de dados que entre outros tópicos envolve o planejamento do experimento a ser realizado, a coleta qualificada dos dados, a inferência, o processamento, a análise e a disseminação das informações.

O desenvolvimento e o aperfeiçoamento de técnicas estatísticas de obtenção e análise de informações permite o controle e o estudo adequado de fenômenos, fatos, eventos e ocorrências em diversas áreas do conhecimento.

A Estatística tem por objetivo fornecer métodos e técnicas para lidarmos, racionalmente, com situações sujeitas a incertezas.

3.9.1 Aplicações da estatística

O crescente uso da Estatística vem ao encontro da necessidade de realizar análises e avaliações objetivas, fundamentadas em conhecimentos científicos. As informações estatísticas são concisas, específicas e eficazes, fornecendo assim

subsídios imprescindíveis para as tomadas racionais de decisão. Neste sentido, a Estatística fornece ferramentas importantes para que as empresas e instituições possam definir melhores suas metas, avaliar sua performance, identificar seus pontos fracos e atuar na melhoria contínua de seus processos. Na prática, a Estatística pode ser empregada como ferramenta fundamental em várias outras ciências. (IBGE, 2013)

3.9.2 Estatística como instrumento para Gestão Pública

A tese defendida por Renato Sergio de Lima, *CONTANDO CRIMES E CRIMINOSOS EM SÃO PAULO*, (2005) ressalta pontos importantes na construção histórica da estatística como instrumento para gestão pública, sendo:

- foi no contexto do desenvolvimento de um saber científico de cunho positivista que o conhecimento estatístico foi assumido como uma ferramenta para a construção de objetividade na investigação dos fenômenos sociais e na gestão pública em muitos países.
- Sua aplicação tradicional remonta aos anos 5000 a 2000 a.C e já se apresentava, em civilizações antigas do Egito, da Mesopotâmia e da China, como instrumento para a gestão e administração do Estado, com ênfase nos negócios fiscais, militares e policiais.
- A partir do século XIX, o uso de registros estatísticos passa a servir a uma série de levantamentos e pesquisas sobre os mais diferenciados assuntos.
- A difusão do uso da estatística surge como representação de um período em que a possibilidade de quantificação e controle da realidade constituía-se em pensamento reinante entre analistas sociais e dirigentes.

Ainda segundo a mesma tese, em termos históricos, as primeiras pesquisas estatísticas remontam a períodos anteriores ao século XIX e foram, quase todas, voltadas ao levantamento de informações para fins de gestão e administração do Estado, com ênfase nos negócios fiscais, militares e policiais. Países como Alemanha, Inglaterra e França renunciaram algumas possibilidades de uso de dados quantificados. A seguir um resumo sobre o enfoque dado em cada um destes países.

- Alemanha – o enfoque assumido pelas medições de fenômenos e populações buscava a instrumentalização da gestão pública, por intermédio de uma sistematização das informações sobre saúde, demografia e uso do espaço.
- Inglaterra – o modelo aritmético inicialmente adotado priorizava as questões da mortalidade e os aspectos demográficos, assumindo como ponto de partida a coleta, registro e tratamento de fenômenos como nascimentos, casamentos, batismo e morte.
- França – houve incrementos de parâmetros técnicos e metodológicos para o desenvolvimento de recenseamentos em virtude da menor resistência da população com relação ao receio da possibilidade de controle social advindo do uso das medições pelos governantes.

Antes diluídas em diferentes concepções sobre as formas de descrição das sociedades e dos estados, a estatística vai ganhando espaço como linguagem, como léxico que organiza o saber científico em torno da quantificação, de ferramenta para a arte de governar a instrumentos de medição da realidade, a estatística serviu ao propósito de quantificação de fatos sociais na tomada de decisão e na constituição de uma tecnologia de interpretação do social. Na concepção contemporânea da estatística, seria que seus procedimentos taxionômicos e sua associação com outras disciplinas ajudam a construir ou fixar verdades e a circulação dessas últimas vai depender de uma série de mecanismos de poder, em especial, quando o foco está sobre o funcionamento das instituições responsáveis por justiça e segurança, que determinará rumos e sentidos de políticas públicas de pacificação social (Lima, 2005).

3.10 Indicadores sociais

Um indicador social é uma medida em geral quantitativa dotada de significado social substantivo, usado para substituir, quantificar ou operacionalizar um conceito social abstrato, de interesse teórico (para pesquisa acadêmica) ou programático (para formulação de políticas). É um recurso metodológico, empiricamente referido, que informa algo sobre um aspecto da realidade social ou sobre mudanças que estão se processando na mesma. Para pesquisa acadêmica é o elo entre os

modelos explicativos da Teoria Social e a evidencia empírica dos fenômenos sociais observados. Em uma perspectiva programática é um instrumento operacional para monitoramento da realidade social, para fins de formulação e reformulação de políticas públicas (JANNUZZI, 2005).

Um indicador social deve atender uma série de propriedades, sendo:

- relevância: a primeira qualidade a ser priorizada em um sistema de avaliação e formulação de políticas públicas é a relevância dos indicadores escolhidos para a agenda político-social. Considerando-se o caráter emergencial do diagnóstico acerca da incidência criminal no país, pode-se tomar como relevante, por exemplo, o acompanhamento sistemático das taxas de homicídio e de delitos como assalto e furto nos estados, ou caso específico, crimes contra as mulheres no âmbito familiar;
- validade: corresponde ao grau de proximidade entre o conceito e a medida, isto é, sua capacidade de refletir, de fato, o conceito abstrato a que o indicador se propõe a “substituir” ou “operacionar”, ex: qual melhor indicador para análise de condições de saúde: mortalidade infantil ou médicos/mil hab;
- confiabilidade: propriedade relacionada à qualidade do levantamento de dados usados no seu computo, conforme exemplo na figura 5.

Figura 5: Exemplos de características de indicadores: confiabilidade



Fonte: Autora (2013)

- sensibilidade: diz respeito a sua capacidade de refletir mudanças significativas se as condições que afetam a dimensão social referida se alteram, conforme exemplo na figura 6.

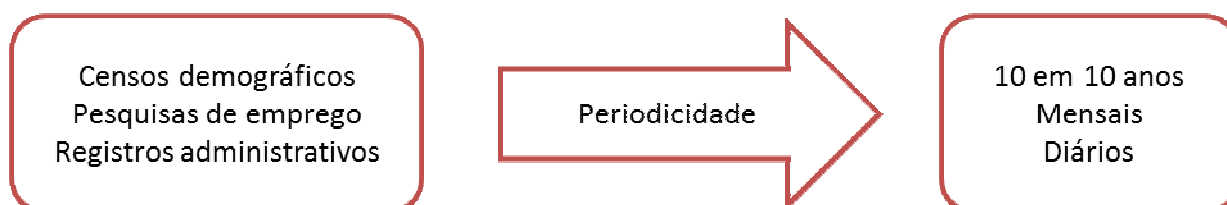
Figura 6: Exemplos de características de indicadores: sensibilidade



Fonte: Autora (2013)

- especificidade: corresponde a sua propriedade em refletir alterações estritamente ligadas as mudanças relacionadas a dimensão social de interesse, ex: para criação programas de atendimento saúde materno infantil uso de indicadores de natimortalidade e baixo peso ao nascer.
- periodicidade: período com que o indicador pode ser atualizado e a factibilidade de sua obtenção a custos módicos são outros aspectos cruciais na construção e seleção de indicadores sociais para uma data temática, conforme exemplo na figura 7.

Figura 7: Exemplos de características de indicadores: periodicidade



Fonte: Autora (2013)

- inteligibilidade: transparência da metodologia de construção do indicador, um bom indicador deveria ser, tanto quanto possível, ser facilmente comunicável, compreensível aos demais, por exemplo, taxa de desemprego *versus* taxa de precarização MT.

Na prática, nem sempre o indicador de maior validade é o mais confiável; nem sempre o mais confiável é o mais inteligível; nem sempre o mais claro é o mais sensível. Enfim, nem sempre o indicador que reúne todas essas qualidades é passível de ser obtido na escala espacial e periodicidade requerida.

3.10.1 Taxonomia dos indicadores

Além da observância às propriedades, a escolha de indicadores para uso no ciclo de formulação e avaliação de programas também deveria pautar-se pela natureza ou pelo tipo dos indicadores requeridos. Há vários sistemas classificatórios para os indicadores sociais (CARLEY, 1985 *apud* JANUZZI). A mais comum é divisão dos indicadores segundo a área temática da realidade social a que se referem. O quadro 2 apresenta alguns exemplos.

Quadro 2: Exemplos de indicadores

Área	Exemplo de indicadores
Saúde	Leitos por mil habitantes Percentual de crianças nascidas com baixo peso
Educação	Taxa de analfabetismo Escolaridade média da população de acordo com faixas etárias
Trabalho	Taxa de desemprego Rendimento médio real do trabalhador
Demográficos	Expectativa de vida
Segurança	Homicídios Roubos Furtos
Habitação	Posse de bens duráveis Densidade de moradores por domicílio
Infraestrutura	Cobertura de rede de abastecimento de água Taxa de casas com esgoto
Renda	Proporção de pobreza

Fonte: Autora (2013)

Outra classificação usual é a divisão de indicadores entre objetivos e subjetivos. Os indicadores objetivos referem-se a ocorrências concretas ou a entes

empíricos da realidade social, construídos a partir das estatísticas públicas disponíveis. Os indicadores subjetivos correspondem a medidas construídas a partir da avaliação dos indivíduos ou especialistas com relação diferentes aspectos da realidade, levantados em pesquisa de opinião pública ou grupos de discussão. (JANUZZI, 2005).

É importante lembrar que a construção de um sistema de indicadores sociais para elaboração de diagnósticos propositivos em Políticas Públicas se dá a partir da explicitação do conceito de interesse programático que se quer investigar objetivamente, como no exemplo da figura 8.

Figura 8: Do conceito de interesse programático aos indicadores sociais



Fonte: Jannuzzi (2001)

O modelo da Figura 7 supõe que se precise investigar as condições de vida de uma comunidade a fim de subsidiar a proposição de um conjunto de ações

governamentais, e implementar um programa de ampliação de atendimento à saúde materno-infantil, um programa para redução de déficit habitacional e adequação familiar ou um programa para melhorar o desempenho escolar de crianças de 7 a 14 anos.

A partir da definição do objetivo programático de avaliar as condições de vida pode-se começar a delinear as dimensões e componentes analíticos que interessam detalhar. Para cada dimensão é necessário construir mediadas objetivas e operacionais. No caso deste exemplo, é importante analisar as condições de moradia, infraestrutura, saúde das crianças, perfil educacional. A inserção ocupacional dos pais no mercado de trabalho, nível de desocupação, rendimentos e formalidade no contrato de trabalho são aspectos interessantes para serem avaliados, por que permitem uma análise da potencialidade e sustentabilidade dos efeitos dos programas ao longo da implantação dos mesmos.

Explicitadas as dimensões analíticas é necessário buscar dados administrativos, gerados no âmbito dos programas públicos, em cadastros oficiais, em registros de atendimento de serviços e estatísticas públicas, produzidas pelo IBGE e outras instituições congêneres para que combinadas na forma de taxas, proporções, índices ou mesmo valores absolutos, transformem-se em indicadores sociais. Os indicadores guardam, pois, relação direta com o objetivo programático original, na forma viabilizada pelos dados administrativos e estatísticas públicas disponíveis (JANNUZZI, 2001).

Com base ainda na figura, para cada uma das dimensões pode-se observar vários indicadores, cada um procurando retratar um aspecto ainda mais específico relacionado às condições de vida.

3.10.2 Indicadores e os diagnósticos sócio econômicos

Um diagnóstico socioeconômico que se proponha a ser útil e propositivo para Políticas Públicas deve se caracterizar como um estudo da situação social de uma determinada população, com textos descritivos ou analíticos, tabelas de dados, cartogramas e indicadores específicos voltados a subsidiar um ou mais programas sociais já previamente delineados. De modo geral na elaboração destes diagnósticos empregam-se indicadores de várias áreas temáticas analíticas ou de

atuação governamental.

Assim, é comum observar em bons diagnósticos socioeconômicos o emprego com maior ou menor abrangência de indicadores de saúde, educacionais, mercado de trabalho, habitacionais, de segurança pública e justiça, infraestrutura urbana e de renda e desigualdade. Além destes indicadores, devem fazer parte do diagnóstico, os indicadores demográficos, em especial todos aqueles que permitem apresentar ad tendências de crescimento populacional passado e as projeções futuras. (JANNUZZI, 2001)

Escolhido os indicadores relevantes é preciso busca-los nas fontes de dados e pesquisas indicadas e, se necessário, computa-los. Como exemplo, o caso do cômputo da taxa de mortalidade infantil. Em termos algébricos, o calculo da taxa é bastante simples, pois se trata de uma razão entre o total de óbitos de crianças até um ano e o total de crianças nascidas vivas ao longo do mesmo ano, como apresentado na formula a seguir.

$$\text{Taxa de mortalidade Infantil} = \frac{\text{Óbitos de crianças de até 1 ano}}{\text{nascidos vivos}} \times 1000$$

Contudo, em função da persistência de sub-registros significativos de óbitos e nascimentos em boa parte dos municípios, não se pode aplicar esta formula sem as devidas correções no numerador e denominador. Se não houver um bom conhecimento técnico das fontes em determinada temática social, é melhor que se empregue indicadores já computados anteriormente por instituições com tradição e credibilidade. Pior que não ter nenhuma informação ou indicador para uma determinada dimensão da realidade social é dispor de um dado pouco confiável, que conduza a análise ou decisões equivocadas. Atualmente pode-se contar com um conjunto amplo de instituições que disponibilizam indicadores sociais já computados para diversos níveis territoriais e que publicam dicionário de variáveis ou glossários técnicos, trazendo definições, formulas de computo e considerações metodológicas sobre as medidas. No quadro 3 estão algumas destas instituições.

Quadro 3: Instituições de pesquisa

Fonte	Sítio	Conteúdo
IBGE	www.ibge.gov.br	Síntese dos indicadores sociais Indicadores de desenvolvimento sustentável Indicadores sociais municipais Cidades Estados Países
IPEA	www.ipea.gov.br	IPEADATA Radar social Relatório de acompanhamento dos ODM
PNUD	www.pnud.org.br	Aplicativo atlas do desenvolvimento humano Relatório do desenvolvimento humano
MINISTERIO DA SAUDE	www.datasus.gov.br	Indicadores e dados básicos Cadernos de informações municipais
PORTAL ODM	www.portalodm.com.br	Sistemas de indicadores sociais
MUNINET	www.muninet.org.br	Banco estatísticos dos municípios brasileiros

Fonte: Autora (2013)

3.10.3 Necessidade dos indicadores para a gestão

O gestor toma a decisão do que fazer de acordo com as informações a ele disponíveis. Estabelecer parâmetros para a produção de informações e facilitar o fluxo delas para os interessados, são elementos importantes para o funcionamento da organização.

As informações de hoje não são apenas de cunho financeiro, abriu-se espaço para outros que também retratam a situação das diversas atividades, traduzindo-as

em informações importantes para a ação gerencial (CORDEIRO, 2002).

A elaboração das informações é uma tarefa cada vez mais especializada, suas variáveis variam de organização para organização e é necessária uma atualização constante nos dias de hoje, onde uma informação pode ser difundida rapidamente. Devem ser elaboradas plataformas para facilitar o acúmulo de informações. Um indicador é um número que expressa o estado de alguma coisa considerada relevante e importante para a organização. São medidores de uma atividade, expressam uma informação que pode ser medida, sendo assim, podem ser comparadas e administradas.

3.11 Políticas Públicas

Para atingir resultados em diversas áreas e promover o bem-estar da sociedade, os governos se utilizam das Políticas Públicas que podem ser definidas da seguinte forma: “(...) Políticas Públicas são um conjunto de ações e decisões do governo, voltadas para a solução (ou não) de problemas da sociedade (...)” (SEBRAE, 2010)

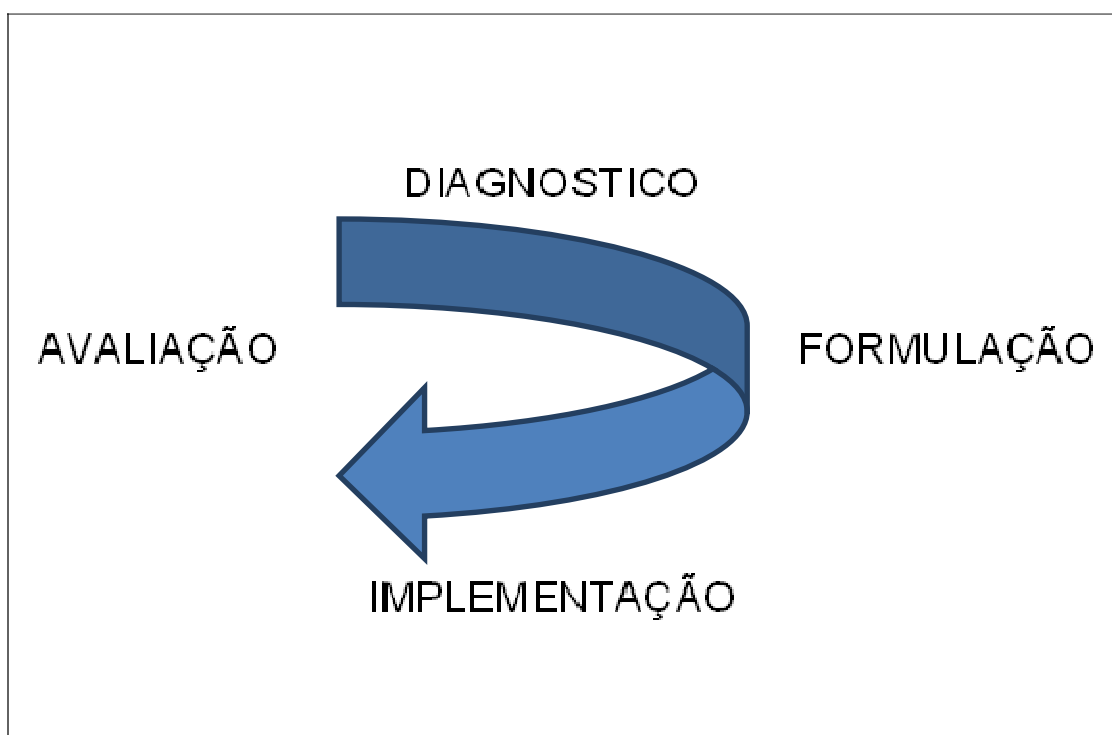
Dito de outra maneira, as Políticas Públicas são a totalidade de ações, metas e planos que os governos (nacionais, estaduais ou municipais) traçam para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público. É certo que as ações que os dirigentes públicos (os governantes ou os tomadores de decisões) selecionam (suas prioridades) são aquelas que eles entendem serem as demandas ou expectativas da sociedade. Ou seja, o bem-estar da sociedade é sempre definido pelo governo e não pela sociedade.

O acesso crescentemente facilitado às informações mais estruturadas – de natureza administrativa e estatística – que as novas tecnologias de informação e comunicação viabilizam também tem contribuído para a disseminação do uso dos indicadores na gestão pública. Dados cadastrais antes armazenados em armários e fichários passam a transitar pela rede, transformando-se em informação estruturada para análise e tomada de decisão. Dados estatísticos antes inacessíveis em enormes arquivos digitais passam a ser “customizados” na forma de tabelas, mapas e modelos quantitativos construídos por usuários não especializados. Sem dúvida, a Internet, os CD-

ROMs inteligentes, os arquivos de micro dados potencializaram a disseminação da informação administrativa compilada por órgãos públicos e a informação estatística produzida pelas agências especializadas.(JANUZZI, 2005)

As informações estruturadas podem ser empregadas nas diferentes etapas do ciclo de formulação e avaliação de políticas públicas. Em sua forma clássica, o ciclo de formulação e avaliação de políticas públicas é composto pelas etapas de Diagnóstico, Formulação, Implementação e Avaliação. Cada etapa desse ciclo envolve o uso de um conjunto de indicadores de diferentes naturezas e propriedades, em função das necessidades intrínsecas das atividades nelas envolvidas (JANUZZI, 2005).

Figura 8: Ciclo de formulação e avaliação de políticas públicas



Fonte: Januzzi (2005)

3.11.1 Indicadores na elaboração do diagnóstico

Na etapa de elaboração do Diagnóstico, são necessários indicadores de boa confiabilidade, validade e desagregabilidade, cobrindo as diversas

temáticas da realidade. É preciso um retrato amplo e detalhado da situação vivenciada pela população para orientar, posteriormente, as questões prioritárias a atender, os formatos dos programas a implementar, as estratégias e ações a desenvolver. Trata-se de caracterizar o Marco Zero, a partir do qual se poderá avaliar se o programa está provocando as mudanças desejáveis. Os indicadores usados nesta etapa são construídos, em geral, a partir dos Censos Demográficos ou pesquisas amostrais multitemáticas (JANUZZI, 2005).

3.11.2 Indicadores na Formulação de Programas

Na segunda etapa do ciclo de gestão pública – Formulação –, requer-se um conjunto mais reduzido de indicadores, selecionados a partir dos objetivos norteadores dos programas definidos como prioritários pela Agenda Político-Social vigente. Por meio do Diagnóstico, são identificados, em tese, os bolsões de pobreza, as áreas com maior déficit de serviços urbanos, com maior parcela de crianças fora da escola, com maior número de responsáveis sujeitos ao desemprego etc. Na etapa de Formulação, deve-se definir, a partir da orientação política governamental, a natureza dos programas, as questões sociais prioritárias a enfrentar e os públicos-alvo a atender (JANUZZI, 2005).

3.11.3 Indicadores na implementação e monitoramento

Na etapa de Implementação e execução dos programas são necessários indicadores de monitoramento, que devem primar pela sensibilidade, especificidade e, sobretudo, pela periodicidade com que estão disponíveis. As informações produzidas pelas agências estatísticas não são, em geral, específicas para os propósitos de monitoramento de programas, seja na escala territorial desejada, seja na regularidade necessária. (JANUZZI, 2005)

3.11.4 Indicadores na avaliação de resultados e impacto

A avaliação de um programa público requer indicadores que possam dimensionar o grau de cumprimento dos objetivos dos mesmos (eficácia), o nível de utilização de recursos frente aos custos em disponibilizá-los (eficiência) e a efetividade social ou impacto do programa.(JANUZZI, 2005)

As sociedades contemporâneas se caracterizam por sua diversidade, tanto em termos de idade, religião, etnia, língua, renda, profissão, como de idéias, valores, interesses e aspirações. No entanto, os recursos para atender a todas as demandas da sociedade e seus diversos grupos (a SCO) são limitados ou escassos. As demandas da sociedade são apresentadas aos dirigentes públicos por meio de grupos organizados, no que se denomina de Sociedade Civil Organizada (SCO), a qual inclui, sindicatos, entidades de representação empresarial, associação de moradores, associações patronais e ONGs em geral. Como consequência, os bens e serviços públicos desejados pelos diversos indivíduos se transformam em motivo de disputa. Assim, para aumentar as possibilidades de êxito na competição, indivíduos que têm os mesmos objetivos tendem a se unir, formando grupos. Assim, o interesse público – o qual, por sua vez, reflete as demandas e expectativas da sociedade – se forma a partir da atuação dos diversos grupos. Durante a apresentação de suas reivindicações os grupos tentam obter apoio de outros grupos, mas também sofrem oposição daqueles que têm outras reivindicações contrárias. O interesse público se forma, portanto, por meio da disputa de todos os grupos da Sociedade Civil Organizada (SCO). Cabe ao formulador de Políticas Públicas conseguir perceber, compreender e selecionar as diversas demandas.

Compreendidas as diversas demandas e expectativas da sociedade, será feita a seleção de prioridades para, em seguida, oferecer as respostas.

Em outras palavras, as Políticas Públicas são o resultado da competição entre os diversos grupos ou segmentos da sociedade que buscam defender (ou garantir) seus interesses. Tais interesses podem ser específicos – como a construção de uma estrada ou um sistema de captação das águas da chuva em determinada região – ou gerais – como demandas por segurança pública e melhores condições de saúde.

É importante ressaltar, entretanto, que a existência de grupos e setores da sociedade apresentando reivindicações e demandas não significa que estas serão atendidas, pois antes disso é necessário que as reivindicações sejam reconhecidas e ganhem força ao ponto de chamar a atenção das autoridades do Poder Executivo,

Legislativo e Judiciário.

3.11.5 Atores das políticas públicas

Aos grupos que integram o Sistema Político, apresentando reivindicações ou executando ações, que serão transformadas em Políticas Públicas, denomina-se Atores.

No processo de discussão, criação e execução das Políticas Públicas, encontramos basicamente dois tipos de atores: os 'estatais' (oriundos do Governo ou do Estado) e os 'privados' (oriundos da Sociedade Civil). Os atores estatais são aqueles que exercem funções públicas no Estado, tendo sido eleitos pela sociedade para um cargo por tempo determinado (os políticos), ou atuando de forma permanente, como os servidores públicos (que operam a burocracia).

As propostas das Políticas Públicas partem do Poder Executivo, e é esse Poder que efetivamente as coloca em prática. Cabe aos servidores públicos (a burocracia) oferecer as informações necessárias ao processo de tomada de decisão dos políticos, bem como operacionalizar as Políticas Públicas definidas. Em princípio, a burocracia é politicamente neutra, mas frequentemente age de acordo com interesses pessoais, ajudando ou dificultando as ações governamentais.

4 ESTUDO NA DELEGACIA DA MULHER DE CURITIBA

A quarta seção deste documento contextualiza a Delegacia da Mulher com um breve histórico e apresenta indicadores que podem ser utilizados nas propostas de políticas públicas.

4.1 Delegacia da Mulher

A Delegacia da Mulher de Curitiba foi criada pelo Decreto nº 5.385, em 1985 e suas principais atribuições foram definidas pelo art. 3º. À Delegacia da Mulher cabe adotar medidas necessárias para a investigação, prevenção e repressão dos ilícitos praticados contra a mulher, previstos no Código Penal Brasileiro, em seus arts. 129 lesão corporal, 130 e 131 expor a doenças venéreas e perigo de contágio de moléstia grave, 146 – constrangimento ilegal, 147 – ameaça, 148 – privar alguém de liberdade, 149 – submeter alguém a condição análoga de escravo, 213 a 220, 227 e 228, 230 e 231, referem-se a crimes sexuais e art. 61- importunação ofensiva ao pudor, da Lei das Contravenções penais e parágrafos 1º e 2º.. em agosto de 2006 foi criada a Lei Maria da Penha que visava diminuir a prática de violência contra a mulher.

Com as últimas alterações na Lei Maria da Penha - Lei nº 11.340/2006, a ação penal pública agora não será mais condicionada à representação da vítima, significando que a vítima não mais precisa declarar o seu desejo de processar o agressor. Em 2012 foram feitas algumas alterações no art. 16, devido a alta desistência da mulher em dar continuidade nas denúncias de lesão corporal, por medo ou coação do autor. Embora as alterações se dirijam apenas às lesões corporais, não se aplicando aos casos de ameaça, calúnia e injúria, demonstra uma evolução legislativa, no sentido de retirar da mente do agressor, quando condenado, o entendimento equivocado, de que a sua punição é culpa exclusiva da mulher que o representou e não da sua prática agressiva contra ela. Sendo assim tal modificação retira da mulher o peso da condenação.

4.2 Elaboração boletim de ocorrências

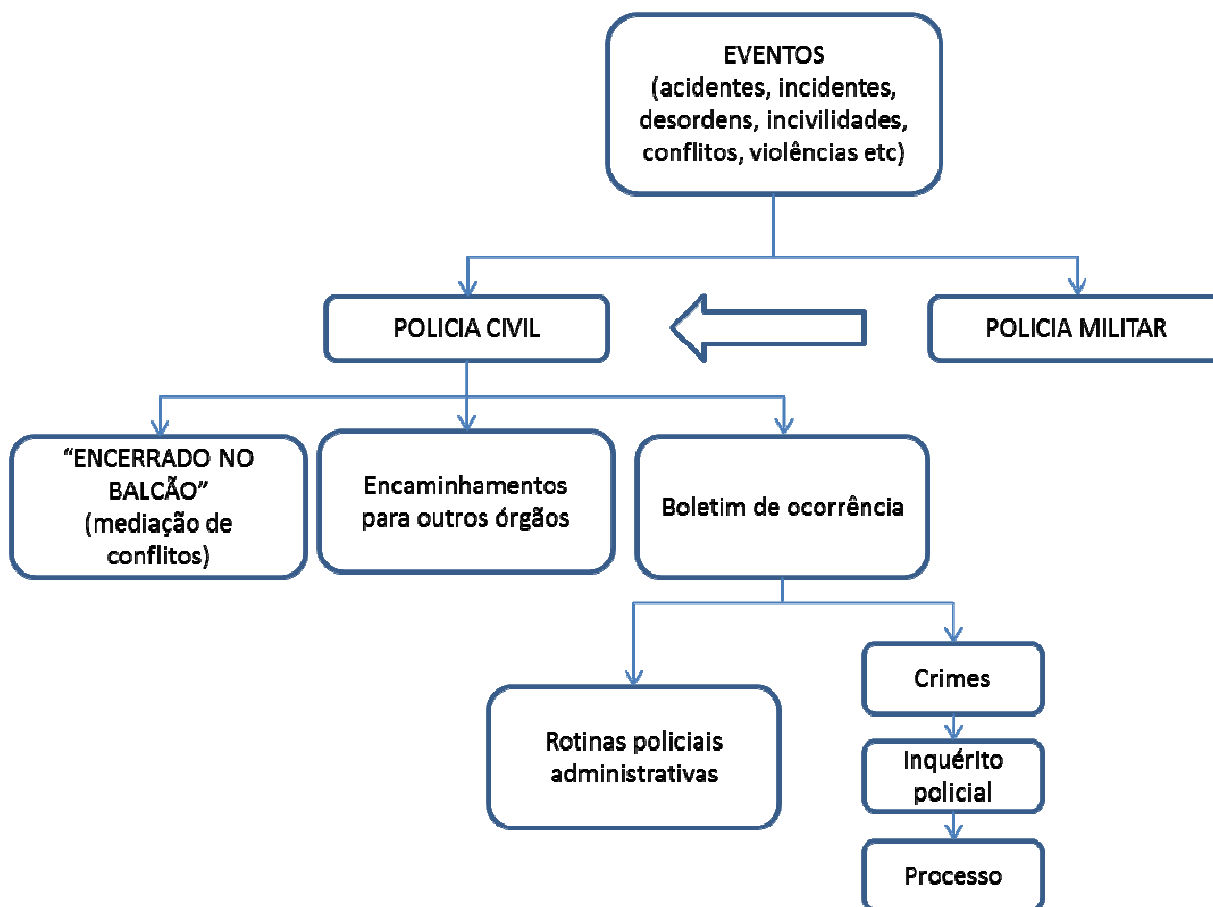
De acordo com a Secretaria Nacional de Segurança Pública, a elaboração ou não de um Boletim de Ocorrência das Polícias Civis envolve avaliações e decisões dos diversos atores (cidadãos, policiais etc.) que participaram de certo evento que foi interpretado por eles como um “assunto de polícia”. Pode-se identificar o seguinte padrão de encaminhamento dos eventos, conforme descrito na sequência.

Uma situação é comunicada a central (190) da polícia militar e neste momento ainda não é considerado como crime ou um delito. A central entra em contato com os policiais via rádio – estes policiais podem estar na viatura ou no batalhão. Uma viatura é deslocada até o local onde será verificada a ocorrência e tomadas as providências necessárias, atendimento no local, orientações etc. Se for um fato criminal onde haja vítimas é feito um boletim de ocorrência e encaminhado a delegacia da polícia civil mais próxima e orientada a vítima a se dirigir até a mesma. Se for um local de homicídio é acionada a criminalística e a delegacia responsável. O policial militar encerra o atendimento à vítima e faz, no final do turno um relatório das atividades. A polícia civil fica encarregada das investigações posteriores.

No caso de uma notificação ser feita diretamente na delegacia da polícia civil o atendimento será iniciado com os plantonistas que elaboram o boletim de ocorrência, que será avaliado e enviado para as devidas providências. No caso de prisão em flagrante, normalmente o fato é encaminhado pela polícia militar para a delegacia, os plantonistas notificam a autoridade policial que efetuará a abertura de inquérito policial em casos de crimes do código penal ou a elaboração de termo circunstanciado, em caso de contravenção penal.

A figura 9 ilustra o fluxo para a elaboração dos boletins de ocorrência.

Figura 9: Fluxo para elaboração de boletins de ocorrências



Fonte: Autora (2013)

Após análise dos dados produzidos a partir das estatísticas oficiais e apresentados no Mapa das Ocorrências Registradas pela Polícia Civil no Brasil observam-se dois aspectos:

- a) a subnotificação de ocorrências junto aos órgãos de segurança pública varia de intensidade entre as diferentes regiões espaciais aqui analisadas (municípios, estados e regiões geográficas);
- b) variações no volume de ocorrências registradas também resultam do nível de desenvolvimento dos sistemas de coleta e registro de informações criminais das organizações policiais.

4.3 Criação e análise dos indicadores

Para a análise, neste estudo de caso, foram considerados os boletins de ocorrência do período de agosto a dezembro de 2012 registrados na delegacia, totalizando 1616 registros distribuídos da seguinte forma: agosto – 315, setembro – 358, outubro – 320, novembro – 288 e dezembro – 335.

Os boletins são preenchidos pelos investigadores e repassados no final de cada plantão a chefia imediata que entrega para estagiários que são os responsáveis por catalogar nas planilhas para futuro uso. Para a finalidade deste projeto é considerada apenas a etapa de diagnóstico, sendo que as próximas etapas ficarão como sugestão para a continuação do estudo sobre o tema.

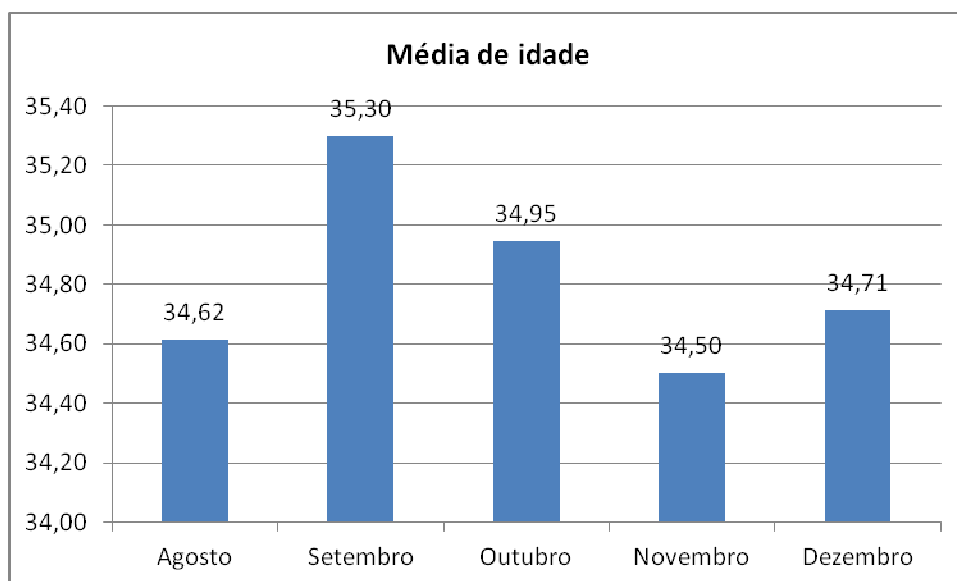
As variáveis escolhidas para a elaboração de possíveis indicadores para este estudo foram:

- a) estado civil; indica qual a relação que há entre vítima e agressor;
- b) renda: indica se a mulher tem como se sustentar e aos filhos;
- c) escolaridade: indica qual é o nível que se encontra a mulher;
- d) tipo de crime: indica qual a maior incidência de ocorrências;
- e) uso de substâncias tóxicas: indica se há relação entre violência e uso de drogas;
- f) idade: indica qual é a média de idade mais atingida pela violência e que faz a denúncia.

Estes dados foram escolhidos por auxiliarem a determinar qual o perfil das vítimas que fazem denúncias na delegacia da mulher.

O atributo idade foi utilizado como variável, uma vez pode exercer influência sobre os resultados para criação de políticas públicas, mas apenas a média de idade em cada mês em análise foi realizada, e a média dos quatro meses analisados é de 35 anos. O gráfico 1 apresenta as médias em cada um dos meses.

Gráfico 1: Média das idades das vítimas



Fonte: Autora (2013)

Para o cálculo das relações foi criada a seguinte fórmula:

$$Escolaridade = \frac{\text{Número de ocorrências em cada faixa}}{\text{Número total de boletins elaborados}}$$

O indicador a ser calculado (antecedendo o sinal de igual) é alterado em cada caso, conforme detalhamento nas próximas seções.

4.3.1 Indicador de condição da mulher em relação à violência

Para este indicador, duas variáveis foram consideradas: estado civil e tipo de crime.

4.3.1.1 Estado civil

Esta variável permite que seja analisada qual é a relação que a vítima possui com o agressor. Se ainda estão casados ou convivem, qual a necessidade de indicação para assistência jurídica para efetivar a separação e afastamento do autor da vítima ou orientação psicossocial para a resolução de conflitos. Nos casos onde o casal já está separado, este indicador contribui para que sejam realizadas medidas protetivas para o definitivo afastamento do agressor da vítima. Há situações que o agressor é filho(a) da vítima e são válidas as mesmas condições.

$$\text{Estado civil} = \frac{\text{Número de ocorrências em cada faixa}}{\text{Número total de boletins elaborados}}$$

As faixas utilizadas para estado civil são: casada, convivente, separada, viúva ou não informado.

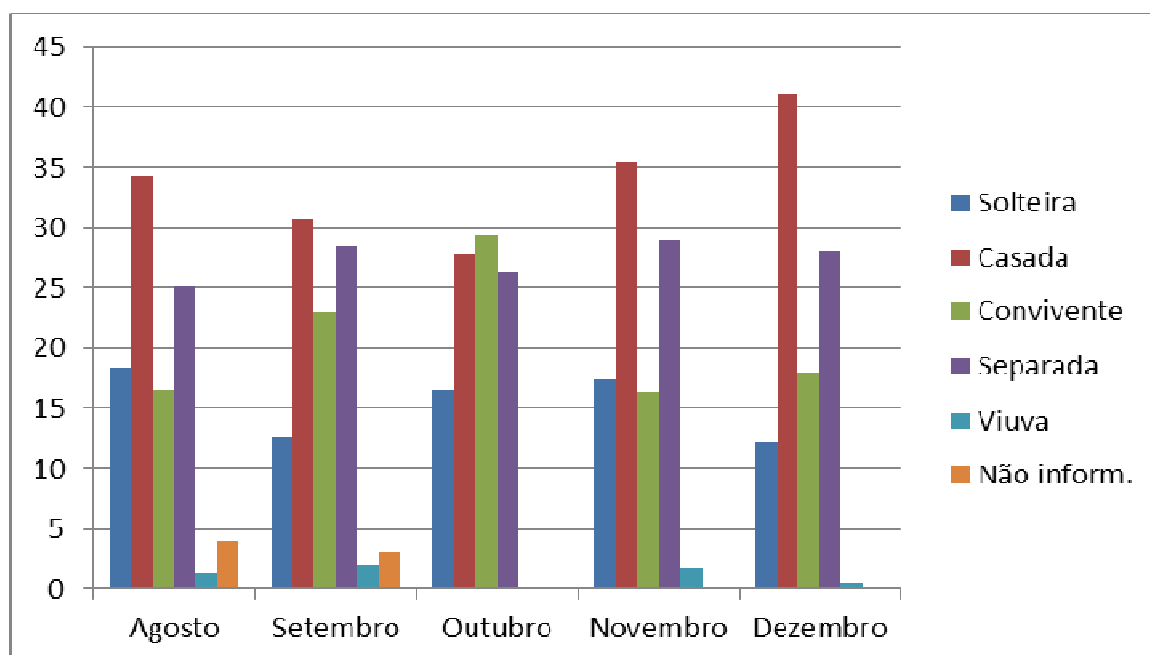
Tabela 1: Estado civil das vítimas, em porcentagem.

Estado civil	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Solteira	18,42	12,64	16,56	17,42	12,27
Casada	34,29	30,74	27,81	35,54	41,01
Convivente	16,5	23	29,37	16,37	17,96
Separada	25,07	28,44	26,25	28,91	28,14
Viúva	1,26	2	0	1,74	0,59
Não inform.	4,12	3,11	0	0	0

Fonte: Autora (2013)

Nesta tabela o percentual de mulheres com algum tipo de relacionamento é superior aos das mulheres sem comprometimento. O que se percebe é que a condição civil não interfere na agressão, sendo talvez o motivo para que as agressões ocorram com mais intensidade. A falha nesta análise está no fato de que a coleta de dados não explica se a mulher possui um relacionamento com o autor ou está em um novo relacionamento.

Gráfico 2: Gráfico estado civil



Fonte: Autora (2013)

No gráfico é possível observar que em quase todos os meses (à exceção do mês de outubro), a situação casada teve o maior índice de registro de agressões. Interessante observar que o número de agressões no mês de dezembro aumentou para esta situação.

4.3.1.2 Tipo de crime

Esta variável permite visualizar quais os tipos penais com maior número de ocorrências para que seja disponibilizada orientações específicas de acordo com a necessidade. Por exemplo: nos crimes de ameaça psicológica, onde o autor tenta manipular a vítima, um profissional da área de assistência psicossocial é o mais indicado para atender inicialmente a vítima, já que casos de pressão psicológica afeta mais a parte social do que a criminal, ou seja, a gravidade da ameaça depende mais do entendimento da vítima do que do ato.

Esta variável é calculada pela relação de cada tipo de crime com o total de boletins elaborados. Os tipos de crimes considerados são: lesão corporal, ameaça, vias de fato, injúria, estupro, desobediência, perturbação da tranquilidade, outros, ou ainda, não informado.

$$Tipo de Crime = \frac{Número de ocorrências em cada faixa}{Número total de boletins elaborados}$$

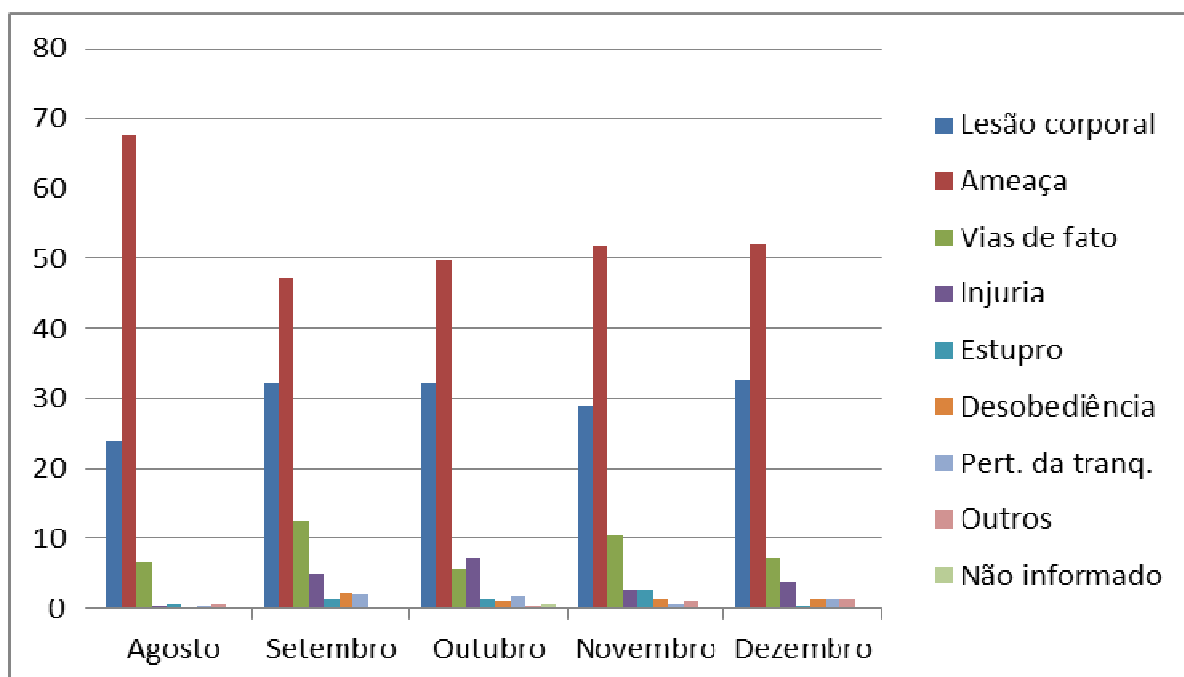
Tabela 2: Tipo de crime – natureza do boletim em porcentagem

Lesão corporal	23,8	32,18	32,18	28,91	32,63
Ameaça	67,61	47,41	49,68	51,91	52,09
Vias de fato	6,66	12,64	5,62	10,45	7,18
Injúria	0,31	5,17	7,18	2,78	3,89
Estupro	0,63	1,14	1,56	2,78	0,29
Desobediência	0	2,29	0,93	1,39	1,19
Pert. da tranq.	0,31	2,01	1,87	0,69	1,49
Outros	0,63	0	0,31	1,04	1,19
Não informado	0	0	0,62	0	0

Fonte: Autora (2013)

Observa-se que justamente o crime de ameaça é predominante em todos os meses analisados.

Gráfico 3: Gráfico tipo de crime – natureza do boletim



Fonte: Autora (2013)

Com relação ao tipo de crime praticado, observa-se que, mesmo antes da mudança da lei, as denúncias de lesão corporal são em menor número, sendo superadas pelas denúncias de ameaças. Aqui vale lembrar que a planilha não especifica o tipo de ameaça, se é psicológica ou física, o que pode alterar a análise.

4.3.2 Indicador de perfil socioeconômico

Para este indicador foram consideradas as variáveis renda e escolaridade.

4.3.2.1 Escolaridade

Esta variável permite que seja analisado qual é a capacitação da vítima, qual a necessidade de melhorar seu grau de instrução para melhorar sua renda e eliminar a dependência da mulher com relação ao agressor. Ocorre que estes dados não incluem qual é a capacitação da mulher e qual é sua colocação no mercado de trabalho.

Tabela 3: Escolaridade em porcentagem

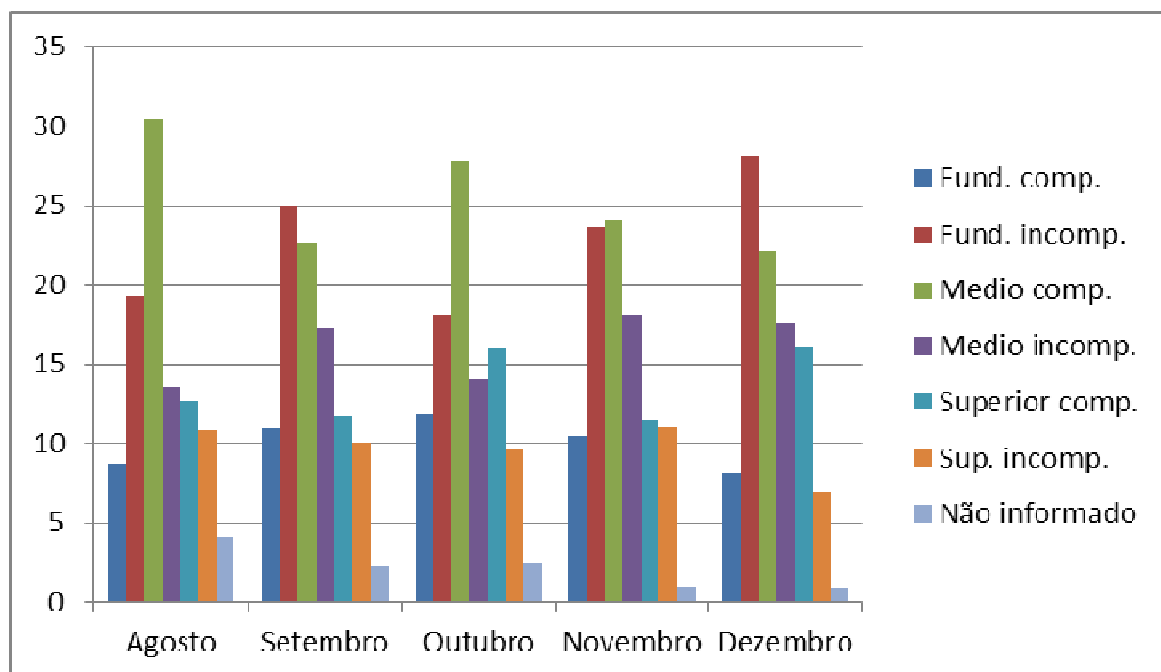
Escolaridade	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Fundamental completo	8,8	10,91	11,87	10,45	8,08
Fundamental incompleto	19,36	25	18,12	23,69	28,14
Médio completo	30,47	22,7	27,81	24,04	22,15
Médio incompleto	13,65	17,24	14,06	18,11	17,66
Superior completo	12,69	11,78	15,93	11,49	16,16
Superior incompleto	10,79	10,05	9,68	11,14	6,88
Não informado	4,12	2,3	2,5	1,04	0,89

Fonte: Autora (2013)

Segundo estes dados as mulheres que possuem escolaridade acima do segundo grau completo, ultrapassa 30% em todos os meses. No entanto, o cálculo do indicador para o fundamental incompleto é de 22,86% em média. Este valor pode

ser utilizado para a criação de políticas públicas no sentido de aumentar a escolaridade destas vítimas.

Gráfico 4: Gráfico de escolaridade



Fonte: Autora (2013)

$$Escolaridade = \frac{\text{Número de ocorrências em cada faixa}}{\text{Número total de boletins elaborados}}$$

A escolaridade está dividida em : ensino fundamental completo e incompleto; ensino médio completo e incompleto, ensino superior completo e incompleto ou não informado.

Observa-se no gráfico que, em quase todos os meses (à exceção do mês de dezembro), a predominância é de vítimas com o ensino médio completo.

4.3.2.2 Renda

Esta variável possibilita uma visualização da condição de dependência da

mulher com relação ao agressor. É uma condição que pode ser analisada juntamente com o grau de escolaridade, para que uma análise da capacitação.

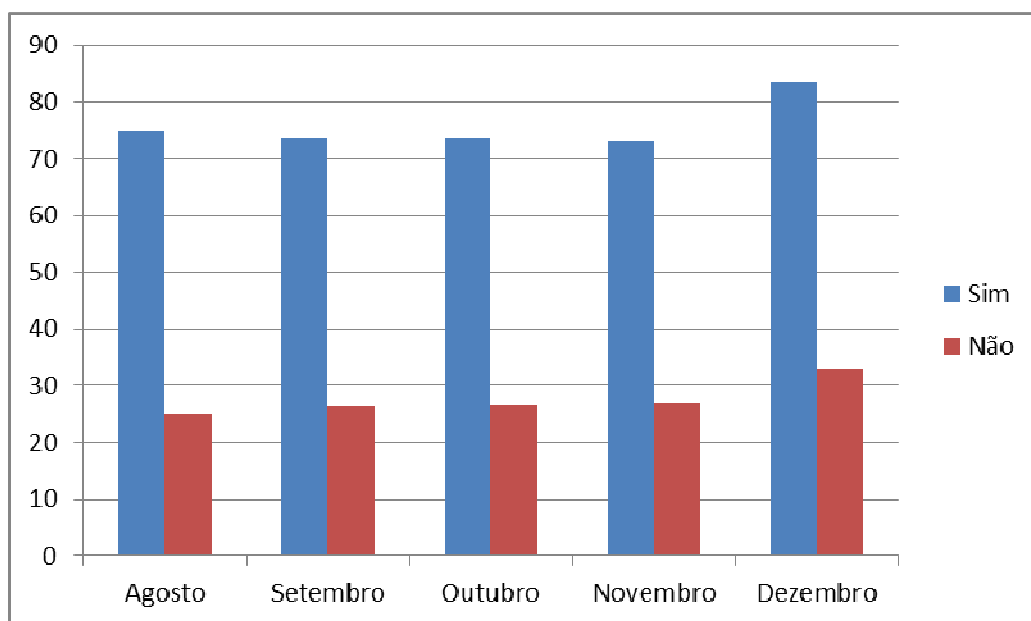
Tabela 4: Indicador renda

Renda	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Sim	74,92	73,56	73,43	73,17	83,62
Não	25,07	26,43	26,56	26,82	32,75

Fonte: Autora (2013)

No cálculo percebe-se que a grande maioria possui renda, talvez reflexo da escolaridade identificada no indicador anterior.

Gráfico 5: Gráfico do indicador renda



Fonte: Autora (2013)

O gráfico mostra que em todos os meses analisados existe a predominância das vítimas com renda.

$$Renda = \frac{\text{Número de ocorrências em faixa}}{\text{Número total de boletins elaborados}}$$

A variável renda possui apenas duas possibilidades: sim (possui renda) ou não (não possui renda).

4.3.3 Indicador de perfil psicológico do autor

Neste indicador apenas foi considerado se o autor é usuário (ou não) de substância tóxica.

4.3.3.1 Substancias tóxicas

Este indicador permite verificar se a alteração causada por uso de substâncias tóxica, lícitas ou ilícitas, afeta o grau de agressividade. Este indicador pode ser analisado junto com a tabela de tipo criminal para que seja feita uma relação entre o uso de drogas e qual o tipo de agressão cometida.

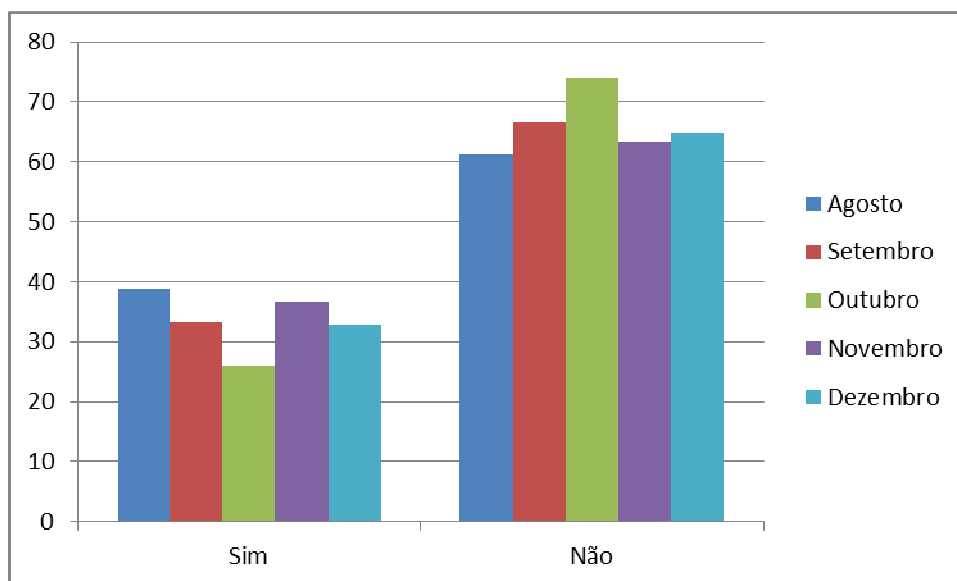
Tabela 5: Indicador de uso de substâncias tóxicas

Uso de substâncias	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Sim	38,73	33,33	25,93	36,58	32,93
Não	61,26	66,67	74,06	63,41	64,97

Fonte: Autora (2013)

De acordo com a tabela, não é frequente o uso de substâncias tóxicas, seja álcool ou drogas ilícitas.

Gráfico 6: Gráfico do indicador de uso de substâncias tóxicas



Fonte: Autora (2013)

Observa-se que o uso de substâncias tóxicas manteve-se relativamente sem alterações no período em análise.

$$Uso\ de\ substancia = \frac{Número\ de\ ocorrências\ em\ cada\ mes}{Número\ total\ de\ boletins\ elaborados}$$

Finalmente, reunindo os dados dos indicadores, estabelece-se que a vítima, além de ser mulher: possui escolaridade acima do ensino médio e possui renda própria. Observa-se ainda que os crimes mais comuns são de ameaça e o autor não faz uso de substância tóxica, em sua maioria.

4.4 Proposta de políticas públicas a partir do diagnóstico

Segundo o SEBRAE, políticas públicas diz respeito ao conjunto de ações e decisões do governo, voltadas para a solução, ou não, de problemas da sociedade.

A coleta das ocorrências registradas no período de agosto a dezembro de 2012, por meio dos dados obtidos dos boletins de ocorrências, permitiu a visualização dos tipos de crimes cometidos contra a mulher.

De acordo com os dados coletados pode-se concluir:

- a) Perfil da vítima: escolaridade acima do ensino médio completo, com renda e em uma relação estável, idade média de 35 anos;
- b) Tipo de crimes: ameaças e lesões corporais, sendo que a desobediência a medidas protetivas, constatada, é um crime que determina a prisão imediata do autor.

De acordo com o diagnóstico realizado as ações que podem ser empreendidas são:

- a) criação de um setor de atendimento psicológico para atendimento das vítimas de agressão física e/ou psicológica;
- b) criação de um setor social para as vítimas que precisam de abrigo e/ou apoio para sair de casa, e capacitação profissional;
- c) criação de um setor jurídico para as vítimas que necessitam de orientação para a separação, guarda, pensão e encaminhamento de medidas protetivas de urgência.

Os recursos necessários para estas providências seriam:

- a) Físicos: para a ampliação do espaço atual são necessárias reformas no prédio da delegacia, a mudança para um espaço maior ou a construção de um novo espaço. Os recursos necessários podem ser do governo do estado do Paraná e do governo federal por meio do SENASP, que é o órgão que cuida da área de Segurança Pública em todo Brasil;
- b) Humanos: aumento dos policiais envolvidos com a delegacia, investigadores, escrivães e delegados, capacitação destes funcionários por meio de cursos na Escola Superior de Polícia Civil, com apoio do SENASP, convenio com universidades para disposição de alunos para estágio nos novos setores. Contratação de profissionais da área psicossocial e convenio com a OAB-PR para atendimento jurídico.

Em resumo, os investimentos para estes fins devem ser avaliados pela Secretaria de Segurança Pública para buscar recursos tanto do governo do Estado

como o governo Federal, com convênios com entidades de ensino superior nas áreas necessárias, como faculdades e órgãos ligados a área de saúde.

A instalação de um centro com estas características pode diminuir a instauração de inquéritos policiais, já que de acordo com a lei Maria da Penha para cada denuncia deve ser aberto um inquérito policial para a averiguação dos fatos, mesmo que depois de decorrido o prazo de carência este inquérito seja arquivado.

Com a ampliação do atendimento os policiais, investigadores e escrivães, ficariam liberados para realizar a investigação em si, ou seja, não precisariam mais fazer o papel de psicólogo, assistente social ou advogado, podendo para melhorar o atendimento às vítimas, como o acompanhamento da vítima para retirar pertences da residência, intimação do autor, condução do autor para a delegacia para depoimento, pedido de medidas protetivas, fazer cumprir estas medidas com a retirada imediata do autor da residência.

No Estado do Rio Grande do Sul, por exemplo, foi criada uma patrulha Maria da Penha, onde os policiais fazem acompanhamento das vítimas de violência domestica diminuindo assim a reincidência das agressões e garantindo a punição dos autores. Esta é uma ação que pode ser aplicada para a delegacia da mulher em Curitiba, principalmente para os casos mais graves de agressão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a pesquisa, percebe-se que somente a informação gerada pelos boletins de ocorrência da delegacia da Mulher de Curitiba não é suficiente. Os boletins de ocorrências são genéricos em sua forma de coleta de dados, o que dificulta a compreensão de alguns itens como, qual a relação que a vítima possui com o autor, se sua renda é suficiente para seu sustento, se há filhos envolvidos e ainda dependentes, qual a sua real capacitação se o uso de substâncias tóxicas afeta o comportamento do agressor em relação à vítima.

De acordo com o referencial teórico o uso de indicadores é a melhor forma de análise para a criação de políticas públicas, ou de ações para diminuir as consequências da violência doméstica, considerando que a violência não é apenas uma questão de polícia, mas da sociedade como um todo.

Percebe-se que é necessária a compreensão, por parte das autoridades, que a informação é importante para a elaboração de ações que possam mitigar o efeito da violência doméstica e familiar.

Percebe-se neste trabalho que a falta de orientação e disciplina na coleta de dados dificulta o processo de desenvolvimento das ações que podem ser realizadas por parte da polícia civil e militar na diminuição das agressões sofridas pela mulher.

Os conceitos de informação, tecnologia da informação e indicadores sociais, contribuíram para a contextualização do uso destes recursos na construção de políticas públicas na área da segurança pública. Fazer uma coleta de dados de forma correta, considerando quais são os dados importantes para a formação de indicadores sociais e, por conseguinte, a criação de políticas públicas. O uso de tecnologias auxiliou na fase de coleta e análise de dados, mas poderiam ser criadas ferramentas mais adequadas para este fim, de forma a instituir, por exemplo, padronização no preenchimento dos campos.

A dificuldade para preparar estes conteúdos foi a falta de diversidade de autores que tratem do tema em questão. No uso dos conceitos gerais, da área de administração, para específicos, para a área de segurança pública, foi preciso adaptar alguns conceitos para cumprir com a finalidade do objetivo.

A identificação dos indicadores produzidos pela polícia civil demonstrou a necessidade de melhorar a forma de coleta e classificação destes dados para a finalidade do tema deste trabalho como a criação de um questionário com perguntas mais específicas, direcionadas as necessidades da delegacia para a diminuição da violência contra a mulher. Ainda considerando o foco desta pesquisa, a elaboração de indicadores sociais para a construção de políticas públicas e não o estudo dos fatores sociais em si, mas como suporte para a escolha dos indicadores sociais, o resultado deste estudo contribui para a melhoria no atendimento à vítima na delegacia da mulher.

Pode-se considerar que os indicadores bem aplicados enriquecem a interpretação da realidade social e orientam a forma mais competente para a análise, formulação e implantação de políticas sociais. Apenas o conhecimento desta realidade não é fator único para o cumprimento destes objetivos sendo necessário lembrar que qualquer programa público depende de condições políticas. Decidir por ampliar o atendimento na delegacia da mulher implica em aumentar o investimento tanto em pessoal, com a capacitação dos funcionários, quanto física, com o aumento do espaço predial, o que pode dificultar a implantação do centro, por depender do orçamento governamental.

Como trabalhos futuros, sugere-se a aplicação de, por exemplo, heurísticas de mineração de dados, para que haja um cruzamento de dados, como escolaridade *versus* renda e estado civil *versus* renda dentre outros. Ainda, este estudo pode ser estendido para várias delegacias, mesmo as não especializadas, para uma maior compreensão do universo de violência contra a mulher, podendo ser incluída, por exemplo, a análise do índice de homicídios relacionados à violência doméstica.

REFERENCIAS

BARRETO, A. A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Revista IBICT**, Brasília: v. 28, maio/agosto, 2005.

CAMPAGNARO, E.; BARTALO, L.. O sistema documentador: competências e habilidades para o uso. In. TOMAEL, M.I; JESUS, J.A. (Org.). **Informação em Múltiplas abordagens: acesso, compartilhamento e gestão**. Londrina: Eduel, 2010.

CAPEZ, F. **Curso de Direito Penal**. 17ªed São Paulo: 2013. Parte Geral - Vol. 1

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. Rio de Janeiro: Ed. Campus. 1999

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2ªed. São Paulo: Ed. Senac, 2006.

DAVENPORT, T. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso da informação**. São Paulo: Ed. Futura, 1998

DUCLOS, Luiz Carlos,; SANTANA de, Valdinei Leandro. **Ciclo Estratégico da Informação: como colocar a TI no seu devido lugar**. Curitiba: Champagnat, 2009.

IBGE. Disponível em: <www.ence.ibge.gov.br/web/ence/sobre-a-estatistica>. Acesso em: 25 ago. 2013

FREITAS, H. **Informação e decisão: sistemas de apoio e seu impacto**. Porto Alegre: Ed. Ortiz, 1997

FOINA, P. R. **Tecnologia de informação: planejamento e gestão**. São Paulo: Ed. Atlas, 2001

JANNUZZI, P. M. **Indicadores sociais: conceitos básicos para uso na avaliação e formulação de políticas**. Campina: Ed. Alinea, 2001

JESUS, D. **Direito penal – parte geral**. São Paulo: Ed Saraiva, 2013.

LE CODIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília: Ed. Briquet de livros, 1998.

LEI 11.340/2006 – Art-12, Inc-I; Art-16; Art-41. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm>. Acesso em: 25 ago. 2013.

LIMA, R.S. **Contando crimes e criminosos em São Paulo: uma sociologia das estatísticas produzidas e utilizadas entre 1871 e 2000**. 2005. Disponível em: <www.crisp.ufmg.br/tese_Renatosergiolima.pdf>. Acesso em: 04 dez. 2013.

LIMA, ZANIN; GIANNASI-KAIMEN.. A importância da informação na Atividade Policial. In. TOMAEL, M.I. e JESUS, J.A.G de (Org). **Informação em múltiplas abordagens**: acesso, compartilhamento, gestão. Londrina: Ed. UEL, 2010

MICHAELIS, Dicionário escolar da língua portuguesa. São Paulo: Ed. Melhoramentos, 2002.

PRESSMAN, R. S. **Engenharia de Software**. 6ª Edição. Rio de Janeiro: Editora Mc Graw-Hill, 2006.

SEBRAE. **Políticas Públicas: conceitos e práticas** / supervisão por Brenner Lopes e Jefferson Ney Amaral; coordenação de Ricardo Wahrendorff Caldas – Belo Horizonte :Sebrae/MG, 2008.

TOMAEL, M.I. e JESUS, J.A.G de (org). **Informação em múltiplas abordagens**: acesso, compartilhamento, gestão. Ed. UEL, 2010

VADE MECUM SARAIVA. São Paulo: Ed. Saraiva, 2009.

ANEXO - Decreto de criação da Delegacia da Mulher de Curitiba

Secretaria de Estado da Segurança Pública

Núcleo de Informática e Informações

LEGISLAÇÃO

Súmula: Cria a Delegacia da Mulher

Nº.: 6.665\1985 **Categoria:** Decreto **Nível:** Estadual

Localização: D.O.E. nº 2.149, de 5 de novembro de 1985

DECRETO Nº 5.385

O Governador do Estado do Paraná, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 47, itens II e XVII, da Constituição Estadual

DECRETA :

Art. 1º - Fica criada, na estrutura organizacional básica do Departamento da Polícia Civil do Paraná, a Delegacia da Mulher.

Art. 2º - A Delegacia da Mulher atuará na forma prevista pelo art. 39, do Decreto nº 4.884, de 24 de abril de 1978.

Art. 3º - À Delegacia da Mulher cabe adotar medidas necessárias para a investigação, prevenção e repressão dos ilícitos praticados contra a mulher, previstos no Código Penal Brasileiro, em seus arts. 129 a 131, 146 a 149, 213 a 220, 227 e 228, 230 e 231, e art. 61 da Lei das Contravenções Penais.

§ 1º - Havendo concurso dos crimes previstos neste artigo com os crimes contra a vida ou patrimônio, a competência será do Distrito Policial da área, ou da Delegacia Especializada, na forma do art. 42, do Decreto nº 4.884, de 24 de abril de 1978.

§ 2º - À Delegacia da Mulher compete, também, apurar as infrações previstas no Código Penal Brasileiro em seu Título XI, Capítulo II, nas hipóteses do Título V, Capítulo V, do Código de Processo Penal Brasileiro.

Art. 4º - A estrutura administrativa e demais normas necessárias para o funcionamento da Delegacia da Mulher, serão estabelecidas pela Secretaria de Estado da Segurança Pública, que baixará Resolução normativa, no prazo de 10(dez) dias da vigência deste Decreto.

Art. 5º - A Secretaria de Estado da Segurança Pública fica autorizada a firmar Convênio com órgãos do Poder Público ou entidades privadas, visando o estudo, a pesquisa e o fornecimento dos recursos humanos necessários para a assistência psicossocial das pessoas atendidas por esta Unidade Policial Civil.

Art. 6º - Os recursos materiais necessários e o local para o funcionamento da Delegacia da Mulher, serão providos pela Secretaria de Estado da Segurança Pública.

Art. 7º - O presente Decreto entrará em vigor na data da sua publicação.

Curitiba, em 04 de novembro de 1985, 164º da Independência e 97º da República.

JOSÉ RICHÁ

Governador do Estado

LUIZ FELIPE HAJ MUSSI

Secretário de Estado da Segurança Pública